



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

4. Teniendo en cuenta el Informe N° 00025-2025-AMZ/INDECOPI, mediante Resolución N° 01 del 17 de octubre de 2025, la Secretaría Técnica inició de oficio un procedimiento sancionador en contra de [REDACTED] en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra [REDACTED] E.I.R.L., por presunta infracción al numeral 5.3 del artículo 5° del Código; en tanto que, no habría cumplido con colocar al exterior de su establecimiento comercial un listado de precios de las comidas y bebidas que expende.*

5. Por su parte, [REDACTED], mediante escrito presentado el 24 de octubre de 2025, formuló sus descargos.
6. Luego, mediante Resolución N° 0018-2026/INDECOPI-SAM del 15 de enero de 2026, se corrió traslado al administrado con el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI), N° 0008-2026/ST-INDECOPI-SAM, a través del cual la Secretaría Técnica propuso lo siguiente:

“(…)

38. *Se recomienda sancionar a [REDACTED], con 0.603 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el numeral 5.3 del artículo 5° de la Ley N° 29571, en tanto no habría implementado en su establecimiento comercial la lista de precios de sus servicios, conforme se constató en la inspección.*

(…)”

7. Posteriormente, [REDACTED] mediante escrito del 11 de febrero de 2026¹, formuló sus descargos al traslado del IFI.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. La Comisión considera que corresponde determinar si [REDACTED] infringió lo establecido en el artículo 5° del Código.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Sobre el deber de implementar una lista de precios

9. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código, regula el derecho del consumidor a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios².
10. Por su parte, el numeral 2.1 del artículo 2° del Código establece la obligación del proveedor de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso

¹ El escrito fue presentado dentro del plazo legal otorgado, a través de la mesa de partes virtual.

² **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

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

(…)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (…)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

o consumo adecuado de los productos o servicios, información que debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, en idioma castellano³.

11. Un elemento importante en la decisión de consumo es el precio, porque permite comparar la oferta existente en el mercado, aun cuando no es el único factor considerado por los consumidores. Conseguir los precios de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, tiene un costo que se traduce en tiempo de búsqueda y comparación; por tal razón, el Código mediante su artículo 5° ha querido reducir tales costos a favor de los consumidores, obligando a los proveedores a contar con una lista de precios de los productos o servicios ofrecidos⁴.
12. Al respecto, el numeral 5.3 del artículo 5 del Código establece lo siguiente:
[...]
Artículo 5.- Exhibición de precios o de listas de precios.-
5.3. Los establecimientos que expenden comidas y bebidas y los servicios de hospedaje y hostelería están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores previsto en norma especial, en cuyo caso debe informarse al consumidor de manera oportuna, accesible y visible.
[...]
13. Sobre el particular, en reiterada jurisprudencia, la Sala⁵ ha señalado que el referido artículo no puede interpretarse de forma aislada y literal, sino de manera conjunta con las normas que buscan corregir la asimetría en la que se encuentran los consumidores en el mercado, a fin de establecer el verdadero sentido de dicha disposición.

³ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2°.- Información relevante.

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
- 2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
- 2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

⁴ LEY N° 29571.- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 5°.- Exhibición de precios o de listas de precios.

- 5.1 Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.
- 5.2 Para el caso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, los establecimientos farmacéuticos deben poner a disposición del consumidor el listado de precios de estos productos. La relación de precios de los productos farmacéuticos está ordenada alfabéticamente, de acuerdo a su Denominación Común Internacional (DCI).
- 5.3 Los establecimientos que expenden comidas y bebidas y los servicios de hospedaje y hostelería están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores previsto en norma especial, en cuyo caso debe informarse al consumidor de manera oportuna, accesible y visible.

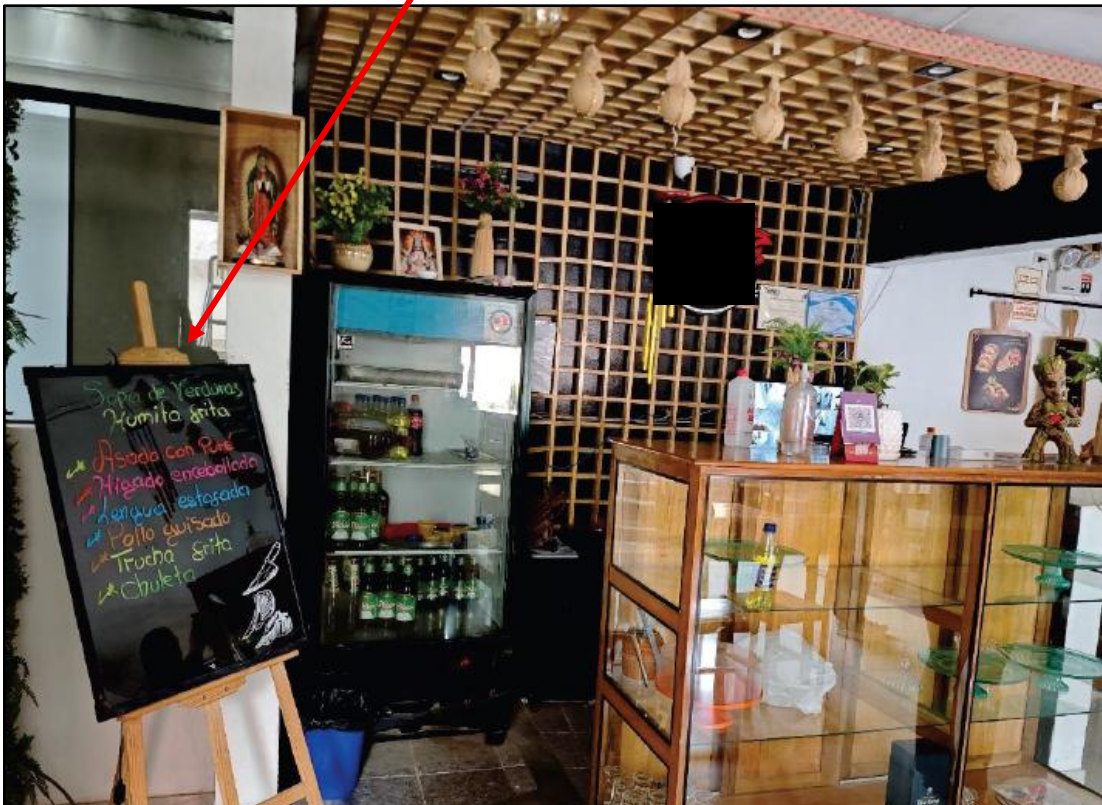
⁵ Ver: Resolución N° 1926-2018/SPC-INDECOPI del 1 de agosto de 2018 y Resolución N° 183-2019/SPC-INDECOPI del 21 de enero de 2019

14. En ese sentido, la finalidad del numeral 5.3 del artículo 5 del Código es proporcionar a los consumidores información clara, accesible y oportuna sobre los precios de los servicios que se ofrecen en los establecimientos que expenden comidas y bebidas a fin de realizar una adecuada decisión de consumo, sin necesidad de consultarlos previamente con su personal; es decir, que tengan la oportunidad de conocer y elegir antes de que se configure efectivamente una relación de consumo.
15. En correlato con lo señalado, la finalidad del numeral 5.3 del artículo 5 del Código no se ciñe únicamente a consignar la lista de precios al exterior del local sino que también se cumple plenamente con la implementación de una lista de precios en “paneles, pizarras o podio” el interior siempre que se encuentren en un lugar visible y accesible a los consumidores, sin que sea necesario solicitar la asistencia del personal del proveedor para conocer el precio de los alimentos o bebidas antes iniciarse la relación de consumo en concreto..

Aplicación al caso en concreto

16. De acuerdo con el acervo documentario recabado durante la supervisión del 20 de mayo de 2025, se observa que el personal de la ORI Amazonas constató que, el establecimiento comercial de [REDACTED] contaba con un listado de los productos [platos] que se ofertaban al público consumidor. No obstante, dicho listado no contenía información referida a los precios de dichos productos; tal y como se advierte de la siguiente fotografía:

Imagen N° 01



17. Así, de la imagen exhibida anteriormente se observa que, en efecto la investigada contaba con un listado de los platos ofertado al interior de su establecimiento comercial, sin embargo, se evidencia información relativa al precio o costos de los mismos.
18. Por su parte, [REDACTED] a través de sus descargos iniciales, reconoció la conducta infractora atribuida, precisando que actualmente su establecimiento comercial ha corregido la omisión advertida durante la supervisión; prueba de ello proporcionó tomas fotográficas correspondientes al listado exhibido (pizarra) y a la carta de platos que se entregarían a sus consumidores, conforme se aprecia de las siguientes imágenes:

Imagen N° 02



Imagen N° 03

(Ver imagen en la siguiente página)

ESPACIO EN BLANCO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

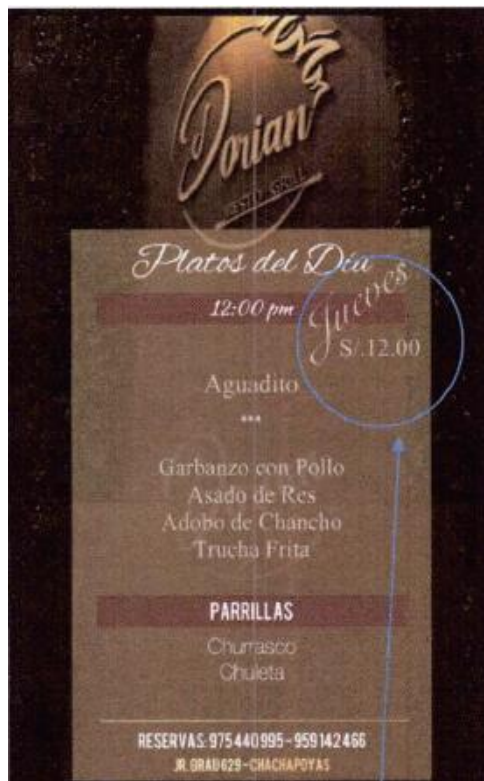
INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA



Imagen N° 04





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

19. Por otro lado, en sus descargos formulados con posterioridad al IFI, señaló de manera adicional que, la supervisión que dio origen al presente procedimiento administrativo se llevó a cabo fuera del horario de atención de su establecimiento comercial; en tanto esta se realizó a las 09:12 horas de la mañana del día 20 de mayo de 2025, y que, su representada atiende al público en general a partir de las 12:00 del mediodía.
20. Al respecto, esta Comisión considera que, en primer término, el hecho de que la administrada haya reconocido la conducta infractora atribuida y acreditado su subsanación de forma voluntaria, no constituye una causal eximente de responsabilidad administrativa conforme a los alcances establecidos en el artículo 104° del Código. No obstante, se considera que tales elementos pueden ser valorados como circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción respectiva.
21. En segundo término, el argumento defensivo del administrado carece de sustento jurídico, toda vez que la validez de una actuación de supervisión administrativa no se encuentra condicionada al horario de atención al público del establecimiento fiscalizado, sino al ejercicio regular de las potestades de inspección conferidas a la autoridad competente.
22. La facultad de supervisión constituye una manifestación del poder fiscalizador del Estado, cuyo objeto es verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los administrados, pudiendo ejercerse en cualquier momento en que el establecimiento se encuentre en funcionamiento, abierto, o incluso en estado de preparación para la prestación del servicio, siempre que ello resulte idóneo para constatar hechos relevantes para el procedimiento.
23. En tal sentido, el hecho de que la diligencia de supervisión se haya efectuado a las 09:12 horas del día 20 de mayo de 2025 no enerva su validez ni afecta el debido procedimiento, pues: i) La normativa aplicable no exige que las actuaciones de fiscalización se realicen exclusivamente dentro del horario de atención al público declarado por el administrado; ii) Las obligaciones administrativas del establecimiento (tales como contar con documentación obligatoria, exhibición de información, condiciones sanitarias, autorizaciones vigentes; entre otras) no se circunscriben al momento en que se atiende al público, sino que deben cumplirse de manera permanente; y, iii) Aun cuando el restaurante alegue que su atención al público inicia a las 12:00 horas, ello no implica que el establecimiento no se encontrara operando materialmente o realizando actividades preparatorias vinculadas al giro del negocio, lo cual justifica plenamente la intervención de la autoridad.
24. En consecuencia, la supervisión realizada a las 09:12 horas del 20 de mayo de 2025, constituye una actuación válida, emitida en ejercicio regular de la potestad fiscalizadora, no advirtiéndose vulneración alguna al principio de legalidad ni al debido procedimiento administrativo, por lo que, el cuestionamiento planteado debe ser desestimado.
25. Finalmente, la Comisión coincide con la recomendación emitida por la Secretaría Técnica, en el sentido de que –a través de los medios probatorios actuados– se ha logrado demostrar que [REDACTED] infringió el deber de contar con un listado de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

precios de los productos que se expenden en su establecimiento comercial, conforme a lo establecido en el artículo 5° del Código, correspondiendo sancionarlo conforme a la magnitud de su conducta.

IV. MEDIDAS CORRECTIVAS

26. El artículo 114° del Código dispone que, sin perjuicio de la imposición de la sanción administrativa correspondiente al proveedor por la infracción a las disposiciones del Código, el Indecopi está facultado para dictar medidas correctivas, reparadoras y complementarias en calidad de mandatos⁶.
27. Las medidas correctivas reparadoras tienen como finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor como producto de la infracción administrativa, devolviendo así su situación al estado anterior⁷.
28. En ese sentido, durante el decurso del procedimiento administrativo sancionador, se advierte que [REDACTED] ha acreditado de manera idónea la subsanación de la

⁶ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 114°.- Medidas correctivas.**

Sin perjuicio de 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 expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

⁷ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano 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 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

conducta infractora; pues proporcionó tomas fotográficas de los listados de precios que actualmente se encuentran exhibidos tanto en el exterior como interior de su establecimiento comercial, así como las cartas de platos que implementaron para su entrega al público consumidor.

29. Por tanto, la Comisión opina que no resulta necesario ordenarse a [REDACTED], el cumplimiento de medida correctiva alguna.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

30. El artículo 110° del Código⁸ establece la facultad para calificar las infracciones como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
31. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la o reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁹.

⁸ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- 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.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

⁹ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

32. Asimismo, cabe precisar que, la sanción a imponer debe cumplir una **función desincentivadora**; es decir, debe generar en el mercado un efecto disuasivo respecto de la conducta infractora, enmarcándose dentro de los alcances de la Ley del Procedimiento Administrativo General en relación al **principio de razonabilidad**¹⁰, según el cual, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la sanción.
33. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
34. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM (en adelante, el Decreto Supremo), Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma¹¹, por lo tanto, corresponde aplicar los parámetros establecidos en la mencionada norma.
35. Por tanto, a efectos de realizar el análisis para la graduación de las sanciones a imponerse por cada infracción determinada en el presente procedimiento administrativo, la Comisión dispone la aplicación del método basado en valores preestablecidos¹².
36. Como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k) por un segundo componente que denominamos factor de duración (D) conforme a la siguiente expresión.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

¹⁰ **LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

¹¹ Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

¹² Ver cuadro 16 "Tabla de infracciones vinculadas con CPC" del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

$$m = k \times D$$

Dónde:

Determinación de k, se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción¹³:

Baja	<ul style="list-style-type: none"> - 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). - 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 menor a (30) UIT.^{3/} - 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). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño de la empresa: Micro empresa¹⁴

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	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

¹³ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

¹⁴ Según Padrón SUNAT 2023.

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20,609,479,842	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/		
Tamaño de empresa 2/	Micro empresa	
Facturación anual máxima (S/) 3/	742,500	

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 2023 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 99 000 000 soles.

Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (**D**)¹⁵:

Duración de la infracción	Factor de duración (D _i)
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

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 2.01 \times 1.0 = 2.01 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

37. En este punto, se advierten la concurrencia de algunas circunstancias atenuantes aplicables al presente caso:

- a) Mediante sus descargos del 24 de octubre de 2025, reconoció expresamente la infracción cometida, por lo que, resulta de aplicación la atenuante correspondiente al numeral 2) del ítem f₁₀ del Cuadro N° 02 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, conforme se muestra a continuación:

Circunstancias atenuantes	f _i
f₁₀: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.⁵⁷	
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) Asimismo, se ha verificado que [REDACTED] acreditó haber concluido la conducta ilegal y corregido la misma, en consecuencia, resulta de aplicación la atenuante correspondiente al numeral 2) del ítem f₈ del Cuadro N° 02 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, conforme se muestra a continuación:

¹⁵ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

Circunstancias atenuantes	f_i
f_3 : 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. ³⁷	
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%

38. En ese sentido, corresponde reducir un 40% de la multa base [2.01], cuyo monto de disminución equivale a 0.804; y, realizado el cálculo final de disminución respectiva se obtiene una multa final ascendente a 1.21.
39. De lo expuesto, la Comisión advierte la existencia de una diferencia entre la multa final determinada en la presente resolución y la propuesta de sanción ascendente a **0,603 UIT** contenida en el Informe Final de Instrucción (IFI). No obstante, corresponde precisar que este Colegiado ha decidido apartarse de la recomendación formulada por la Secretaría Técnica en dicho extremo, en la medida que el cálculo desarrollado en el IFI resulta **equivoco**. Ello debido a que se ha considerado como propuesta de multa final el monto correspondiente al **beneficio de reducción derivado de la aplicación de la circunstancia atenuante por cese de la conducta infractora**, sin haberse efectuado correctamente la operación matemática de disminución respecto de la **multa base** previamente determinada.
40. En atención a las consideraciones expuestas, la Comisión dispone sancionar a [REDACTED] con una multa ascendente a **1.21 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

VI. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

41. La Comisión dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código.

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar a [REDACTED], con 1.21 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el numeral 5.3 del artículo 5° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, no cumplió con colocar al exterior de su establecimiento comercial un listado de precios de las comidas y bebidas que expende.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a [REDACTED], que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218° del Texto Único Ordenado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁶.

TERCERO: Disponer la inscripción de [REDACTED], 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

CUARTO: Requerir a [REDACTED], el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁸, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención y aprobación de los señores miembros de la Comisión¹⁹: Fiorella Melisa Vizcardo Reyes²⁰, José Carlos Ruíz Vallejos, José Álvarez Castañeda y José Ignacio Alfonso Baltazar Chacón Álvarez.

FIGURELLA MELISA VIZCARDI REYES
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 058-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF²¹.

¹⁶ LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212°.- Acto Firme.

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

¹⁷ 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. (...).

¹⁸ DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 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.

¹⁹ 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.

²⁰ 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.

²¹ REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 058-2008-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. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0013-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA