

RESOLUCIÓN FINAL Nº 0001-2015/PS2

EXPEDIENTE Nº : 1968-2014/PS2
INTERESADA : FANNY VIVIANA QUISPE LIRA
ADMINISTRADO : ACUARIO SMART E.I.R.L.
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 5 de enero de 2015

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución Nº 1 del 24 de noviembre de 2014, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Acuario Smart E.I.R.L.¹ (en adelante, Acuario Smart), por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto con fecha 14 de junio de 2014, habría autorizado (1) consumo por el importe de S/. 1 260,00, con cargo a la cuenta de la Tarjeta de Crédito Visa Nº ****-9269, de la señora Fanny Viviana Quispe Lira (en adelante, la señora Quispe), sin verificar la identidad del tarjetahabiente, conforme el siguiente detalle:

FECHA	ESTABLECIMIENTO	IMPORTE S/.
14/06/2014	ACUARIO SMART	1 260,00

2. El 01 de diciembre de 2014, Acuario Smart fue debidamente notificado con la resolución que imputó cargos en su contra; sin embargo, no cumplió con presentar sus descargos.

III. ANÁLISIS

Marco Legal Aplicable

3. De acuerdo con el artículo 18º del Código² se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

¹ RUC: 20553159734

² LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 18º.- Idoneidad

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

4. Por otro lado, el artículo 19° del Código³ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
5. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser eximido de responsabilidad⁴.

Sobre la responsabilidad del establecimiento comercial

6. En el presente caso, la norma que constituye el parámetro de idoneidad del servicio brindado por los proveedores denunciados es el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008, el mismo que en su artículo 11° impone a los establecimientos afiliados el cumplimiento de un conjunto de medidas de seguridad al momento de la operación realizada con una tarjeta de crédito:
 - a. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito;
 - b. la verificación de la identidad del usuario; y,
 - c. la verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.
7. A tales efectos, conviene precisar que son las órdenes de pago (*vouchers*) los medios probatorios más idóneos para acreditar el cumplimiento de las medidas de seguridad en las compras con tarjetas de crédito, pues la conformidad de las operaciones puede ser verificada con su sola revisión siempre que contengan la firma del cliente y el número de su DNI; toda vez que el deber de diligencia que el Reglamento de Tarjetas de Crédito exige comprende la obligación de cotejar dicha información y no alcanza a la validación de su autenticidad.
8. De este modo, si se verifica que las firmas y número de DNI consignados en los *vouchers* generados por los consumos no resultan similares a los correspondientes a la cliente, podrá concluirse que el servicio prestado por el proveedor no fue idóneo en tanto

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

⁴ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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


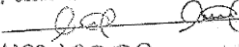

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2

EXPEDIENTE Nº 1968-2014/PS2

no cumplió con el deber de cotejar que la firma y número del documento de identidad que fueron consignados en las órdenes de pago coincidieran con los del titular de la tarjeta de crédito que se empleó en los mencionados consumos.

9. A la luz de la normativa señalada, al autorizar el pago con la tarjeta de crédito de la señora Quispe, en el establecimiento denunciado se debió verificar la identidad de la usuaria y que los datos consignados en la orden de pago coincidan con la información registrada en su documento de identidad.
10. La firma de la señora Quispe consignada en su DNI Nº 42134360⁵ y aquella registrada en la orden de pago correspondiente al consumo realizado en el establecimiento denunciado, son las siguientes⁶:

DNI 42134360	ORDEN DE PAGO
<p data-bbox="395 887 571 913">Señora Quispe</p> 	<p data-bbox="927 887 1102 913">Acuario Smart</p> <p data-bbox="858 947 1166 1144">*****9269 TCR: 47718147 LOTE: 133 REF: 0240 AP: 016886 FECHA: 14/06/14 HORA: 19:05 COSTAS: 24 CTA. APROX: 95.57 S/. 1,260.00 No compartas tu inf. sensible (claves, cuentas, # tarjetas) FIRMA:  DCC:  TELF: 48218083</p>

11. De la observación de la orden de pago del consumo cuestionado, puede apreciarse que el número de DNI consignado en el *voucher* de consumo no coincide con el de la titular de la tarjeta de crédito (la señora Quispe); asimismo, la firma contenida en el *voucher* no resulta similar a simple vista de la contenida en el DNI de la titular de dicha tarjeta de crédito, por lo que se desprende que el establecimiento denunciado no realizó la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
12. Es conveniente precisar que no se exige al proveedor que constate que las firmas a ser comparadas sean iguales o idénticas en tanto aquél no tiene por qué contar con los conocimientos propios de un perito⁷. Lo que se exige al proveedor es la verificación que la firma del portador de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad que se debe presentar.
13. De las pruebas actuadas se desprende que en el caso bajo análisis Acuario Smart no cumplió con realizar dicha constatación. Por lo tanto, corresponde declararlo responsable por infracción a lo establecido en los artículos 18º y 19º del Código.

⁵ Ver foja 16 del expediente.

⁶ Ver de fojas 59 del expediente.

⁷ Al respecto mediante Resolución 1903-2009/SC2-INDECOPI la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 señaló que: "cabe precisar que la diligencia esperada de un establecimiento cuando coteja las firmas no es la de un experto en caligrafía, sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable. Cuando las firmas que se cotejan presentan un conjunto de rasgos similares entre sí se concluye razonablemente que corresponden a la misma persona. Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma sólo exige -por la naturaleza de las operaciones involucradas- una corroboración de similitud aceptable y no una prueba grafotécnica.(...)"

Medidas correctivas

14. En el artículo 114º del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por cometer una infracción, el INDECOPÍ puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
15. 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 anterior⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁹.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115º.- 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 y 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.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116º.- 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:

- a. 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.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

16. En el presente caso, se ha verificado que Acuario Smart, ha cometido una infracción debido a que no cumplió con su deber de verificación establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenarle como medida correctiva que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con devolver a la interesada el monto del consumo realizado con cargo a su tarjeta de crédito, el cual asciende a S/. 1 260,00, monto al cual se deberá adicionar los intereses legales, gastos, comisiones y otros que se hayan generado en la cuenta de tarjeta de crédito de la interesada como consecuencia del cargo del consumo cuestionado a la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
17. El establecimiento denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.
18. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.

Graduación de la sanción

19. En el artículo 112¹⁰ del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor

-
- e. 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.
 - f. 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

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.

que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

20. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

Beneficio Ilícito

21. La infracción administrativa en la que incurrió el denunciado consistió en permitir la realización de una (1) operación de crédito en su establecimiento, sin verificar previamente la efectiva coincidencia entre las firmas consignadas en el *voucher* de compra y la del documento nacional de identidad de la titular de la tarjeta. Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado por dicho establecimiento está representado por el ingreso obtenido con cargo a la tarjeta de crédito de la denunciante, el cual es de S/. 1 260,00 o 0,33 UIT¹¹.

Probabilidad de detección

22. La probabilidad de detección es alta debido a que cualquier consumidor puede percatarse de que se han efectuado consumos no autorizados con su tarjeta de crédito por medio de su estado de cuenta y, una vez detectado el consumo, denunciar la infracción ante la autoridad administrativa. Por lo tanto, la probabilidad de detección de la infracción sería del 100% (equivalente a un factor de 1), partiendo del supuesto que todas las infracciones llevadas a cabo por consumos irregulares con tarjeta de crédito podrían ser puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.

Multa base

23. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. De acuerdo con los criterios establecidos por la Comisión de Protección al Consumidor, la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

24. En ese sentido, la multa que correspondería imponer al denunciado es la siguiente:

$$\begin{array}{rclcl} \text{Beneficio Ilícito} & / & \text{Probabilidad de detección} & = & \text{Multa} \\ 0,33 \text{ UIT} & / & 1 & = & 0,33 \text{ UIT} \end{array}$$

25. Por tanto, corresponde sancionar a Acuario Smart con una multa de 0,33 UIT.

-
- 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.
 - 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.

¹¹ El valor de la UIT en el presente año asciende a S/. 3 850,00.

Costas y costos del procedimiento

26. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el denunciado, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹².
27. Acuario Smart deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Quispe las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹³.
28. Una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Quispe podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Acuario Smart E.I.R.L., con 0,33 UIT¹⁴ por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Informar a Acuario Smart E.I.R.L. que la multa deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta¹⁵. El monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶ y el literal c) del numeral 4.5.5 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.

¹² Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- 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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.
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 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(...).”

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁵ El pago de multas se efectuará en la cuenta del Indecopi del Banco de Crédito del Perú denominada “Indecopi Multas” empleando el **Código Único de Multas – CUM** que corresponda en cada caso.

¹⁶ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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

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

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2**

EXPEDIENTE N° 1968-2014/PS2

TERCERO: Ordenar a Acuario Smart E.I.R.L., como medida correctiva que en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la interesada el monto correspondientes al consumo realizado con cargo a su tarjeta de crédito el mismo que asciende a S/. 1 260,00, monto al cual se deberá adicionar los intereses legales, gastos, comisiones y otros que se hayan generado en la cuenta de tarjeta de crédito de la interesada como consecuencia del cargo del consumo cuestionado a la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.

Para ello, Acuario Smart E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, 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 imponer una multa coercitiva de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a Acuario Smart E.I.R.L. el pago de las costas y costos del procedimiento; disponiendo que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la interesada ascendente a S/. 36,00, sin perjuicio de la interesada de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

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 por el numeral 3.3. de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida.

recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁷ **DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

¹⁸ **DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.6. Plazos de tramitación

(...)

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

- c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2**

EXPEDIENTE N° 1968-2014/PS2

SEXTO: Informar a las partes que, conforme lo dispone el numeral 4.8 de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI¹⁹, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Acuario Smart E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119²⁰ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CARLA REYES FLORES
Jefe
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 2

¹⁹ **DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.8. Consentimiento de las resoluciones finales

Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el ORPS remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación.

²⁰ **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.