

RESOLUCIÓN FINAL N° 0006-2015/PS3

EXPEDIENTE : 1201-2014/PS3
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)
INTERESADO : MARTÍN ALONSO BARRAGÁN ROJAS
(EL SEÑOR BARRAGÁN)
DENUNCIADA : H-CENTER E.I.R.L.¹
(H-CENTER)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS

SANCIÓN: Amonestar a H-Center E.I.R.L. por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que vendió al interesado una impresora con defectos, al poco tiempo de adquirida, negándose a devolver el monto que canceló por dicho producto.

Lima, 12 de enero de 2015

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 21 de noviembre de 2014, el OPS inició un procedimiento sancionador contra H-Center por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:

***“PRIMERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a H-Center E.I.R.L., por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:*

- (i) *Habría vendido al señor Martín Alonso Barragán Rojas una impresora marca Canon MG 2410 multifuncional 0811 que presentó fallas al poco tiempo de adquirirla, siendo estas fallas reiterativas (dejó de funcionar, no escaneaba ni aceptaba ningún comando), negándose a devolverle el importe que canceló por el producto.*
 - (ii) *No habría brindado un servicio de reparación idóneo, toda vez que pese al mantenimiento realizado, el producto continuo presentado fallas (dejó de funcionar).”*
- (..)

***SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a H-Center E.I.R.L., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría negado la entrega del libro de reclamaciones al señor Martín Alonso Barragán Rojas cuando lo solicitó.”*

2. El 12 de diciembre de 2014, H-Center presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

¹ RUC N° 20535793884.

- (i) Durante más de tres (3) meses desde la adquisición de la impresora, el problema se presentó cuando el interesado recargó la tinta, pues no siguió las recomendaciones técnicas, manchó el equipo y por ende, dejó de funcionar.
- (ii) Refirió que ofreció al denunciante un equipo nuevo, pero sin el sistema debido a que había vencido la garantía, y aun cuando aquel era el culpable de haber malogrado el sistema, no aceptó el cambio del equipo ya que solicitaba la devolución del monto cancelado.
- (iii) Recalcó que en la boleta de venta se precisa que no acepta cambios ni devoluciones de dinero.
- (iv) Preciso que no aceptó la solicitud del denunciante, referida a la devolución del valor del sistema, en primer lugar, porque la responsabilidad es del consumidor por haber recargado contrario a las recomendaciones técnicas que indica la misma máquina y, en segundo lugar, porque había vencido la garantía de tres (3) meses.
- (v) En ningún momento indicó al consumidor que la impresora nueva que se le iba a cambiar no tenía garantía, ya que la tiene por el plazo de doce (12) meses.

II. ANÁLISIS

II.1 Supuesto a analizar: deber de idoneidad

II.1.1 Marco Legal aplicable

- 3. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad².
- 4. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses³.

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**
Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las

5. El artículo 19° del Código⁴ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁵ 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 y/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.
6. El artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁶. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁷, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera:
- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó

conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

4 **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.

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

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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.

6 **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

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

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

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.- El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

II.1.2 Presunta infracción a analizar: sobre la venta de un producto con fallas al poco tiempo de adquirido, negándose a la devolución del dinero cancelado

7. El señor Barragán señaló que adquirió una impresora que presentó fallas de funcionamiento (dejó de funcionar, no escaneaba ni aceptaba ningún comando). Refirió que ante este hecho la denunciada se negó a devolverle el dinero cancelado por dicho producto.
8. Obra en el expediente copia de la Boleta de Venta N° 006058 de fecha 22 de marzo de 2014⁸, en la cual se aprecia que el señor Barragán adquirió el producto materia de denuncia, precisándose que la garantía de la impresora era de doce (12) meses y del sistema era de tres (3) meses.
9. El artículo 159° de la Ley del Procedimiento Administrativo General faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo todos los actos de instrucción necesarios para la determinación y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución⁹. Para el cumplimiento de tal obligación, el artículo IV del Título Preliminar de la referida Ley ha establecido como dos de los principios del procedimiento administrativo¹⁰, los principios de impulso de oficio y verdad material.
10. Asimismo, es importante tener en cuenta que entre los principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración encontramos el principio de *presunción de licitud*¹¹, el mismo

⁸ Ver foja 6 del expediente.

⁹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 159°.- Actos de instrucción

159.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.

(...)

¹⁰ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.3. **Principio de impulso de oficio.-** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

(...)

1.11 **Principio de verdad material.-** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

¹¹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. **Presunción de licitud.-** Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio corresponde a la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.

11. Es así que, a fin de obtener mayores elementos de juicio el OPS solicitó mediante Memorándum N° 1111-2014/PS3 del 29 de agosto de 2014 el apoyo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI (en adelante, la Gerencia) para verificar los hechos materia de controversia. De este modo, mediante Memorándum N° 1221-2014/GSF de fecha 17 de setiembre de 2014 la Gerencia emitió el Informe N° 686-2014/GSF del 15 de setiembre de 2014 sobre la inspección realizada al domicilio del denunciante con la finalidad de constatar los hechos denunciados. Cabe precisar que dichos documentos fueron puestos en conocimiento de la parte denunciada, sin precisar observación alguna.
12. De la revisión del acta de inspección del 15 de setiembre de 2014 –ver a fojas 14 a 15 del expediente- se verifican los defectos en el producto adquirido por el denunciante. Cabe agregar que también obran en el expediente las fotografías¹² del producto en las que se observan los defectos denunciados.
13. Sobre el particular, este OPS considera que un consumidor espera que al presentarse algún desperfecto con el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; y en caso la reparación no solucionara el problema, cambie el producto o le devuelva el dinero abonado. Asimismo, bajo esta línea de pensamiento, la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. Finalmente, en caso se determinase que la negativa a aplicar la garantía no tiene sustento objetivo, un consumidor esperaría razonablemente que se le devuelva el dinero pagado por el bien adquirido.
14. De acuerdo a los medios de prueba y los argumentos señalados por las partes, ha quedado acreditado el defecto alegado, esto es, que el proveedor vendió al señor Barragán una impresora marca Canon que presentó defectos en su funcionamiento (dejó de funcionar, no escaneaba ni aceptaba ningún comando) y que ante ello, se negó a devolverle el dinero que abonó por dicho producto (el propio proveedor lo indicó en su descargo). No obstante, conforme lo precisa la regla de la carga de la prueba citada precedentemente, corresponde a la denunciada a fin de ser eximida de responsabilidad, demostrar que cumplió con aplicar la garantía ante los defectos que presentaba el producto, o que no lo hizo por causas no imputables a ella, debido a la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible, o a causa de un hecho fortuito o fuerza mayor, o de hecho determinante de un tercero o por la imprudencia del propio consumidor.

¹² En la foja 16 del expediente.

15. H-Center sólo se limitó a señalar que el problema se presentó cuando el consumidor recargó el equipo en tanto no siguió las recomendaciones técnicas, siendo ello responsabilidad del consumidor, por lo que se acredita que la falla no es de origen, sino producto de una mala manipulación, sin adjuntar medio probatorio que acredite tal situación. En ese sentido, el OPS no puede amparar su argumentación, pues la misma no se sustenta en ningún medio de prueba.
16. Por las consideraciones expuestas, el OPS considera que corresponde declarar responsable a H-Center en este extremo de la denuncia por infracción al artículo 19° del Código, al haberse acreditado que vendió al denunciante una impresora con defectos en su funcionamiento y ante ello, se negó a devolverle el dinero que canceló por dicho producto.
17. Sin perjuicio de lo decidido, debe precisarse que la empresa denunciada señaló que ofreció al consumidor una nueva impresora, a pesar de no tener responsabilidad en el problema incurrido con la inicialmente adquirida, pero negando la entrega del sistema, pues la garantía había vencido. Al respecto, el OPS considera que dicho ofrecimiento no constituye un remedio eficiente y suficiente para entender como cumplido su deber de idoneidad, pues un consumidor esperaría que ocurra cuando menos el cambio total del bien (incluido el sistema), dado que no se ha acreditado que tenga responsabilidad en el acaecimiento de los defectos en el mismo.

II.1.3 Presunta infracción a analizar: sobre la prestación de un servicio de reparación no idóneo

18. El interesado indicó que dejó la impresora en el servicio técnico de la denunciada ya que dejó de funcionar, pero al recogerla le informaron que le hicieron un mantenimiento; sin embargo, el producto continuó presentado fallas.
19. De acuerdo a la regulación de la carga de la prueba, se establece que quien alega un hecho debe probarlo, correspondiendo primero al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.
20. Del análisis de los medios probatorios aportados al expediente, se concluye que no ha quedado acreditado que H-Center haya brindado un servicio de mantenimiento a la impresora del interesado y que pese a ello, el producto continuó presentando defectos (dejó de funcionar), pues no hay ningún documento que acredite el ingreso al servicio técnico del proveedor; por tanto, este hecho no puede ser imputado a la denunciada, toda vez que no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite ello, ni siquiera a nivel indiciario.
21. Sobre el particular, el OPS considera que no resulta posible atribuir dicha situación controvertida a la proveedora, considerando que el Principio de Presunción de Licitud¹³,

¹³ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor.

22. Por lo expuesto, corresponde archivar este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código.

II.2 Supuesto a analizar: obligación de entrega del Libro de Reclamaciones

II.2.1 Marco Legal aplicable

23. El artículo 152° del Código¹⁴ establece que los consumidores tienen el derecho de exigir al proveedor la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

II.2.2 Presunta infracción a analizar: negativa de entrega del Libro de Reclamaciones al interesado

24. En su escrito de denuncia, el señor Barragán precisó que personal de la empresa denunciada se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones para formular su reclamo.
25. De la revisión de los medios probatorios aportados al expediente, no ha quedado acreditado el defecto alegado, esto es, que H-Center se negó a entregar al señor Barragán el Libro de Reclamaciones, en la medida que no ha quedado demostrado que hubiere existido una solicitud previa, lo cual resulta primordial para verificar la existencia de la infracción denunciada.
26. El interesado sólo se limitó a señalar que la denunciada se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones cuando pretendía dejar constancia de la falla que presentaba el producto y el pretender entregarle una máquina nueva sin garantía, sin adjuntar medio probatorio que acredite tal situación. En ese sentido, el OPS no puede amparar su argumentación, pues la misma no se sustenta en medio de prueba alguno, ni a nivel indiciario (como podría ser un registro audiovisual o una constatación policial).
27. Ante ello, el OPS considera que no resulta posible atribuir dicha situación controvertida al proveedor, considerando que el Principio de Presunción de Licitud¹⁵, establece que el ejercicio

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor.

28. Por las consideraciones expuestas, corresponde archivar este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 152° del Código.

II.3 Medida correctiva

29. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
30. 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 anterior¹⁶. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁷.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

¹⁶ 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - 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.
 - 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.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - 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.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - 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.

31. Asimismo, en el artículo 117° del Código¹⁸ se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
32. El señor Barragán solicitó en calidad de medida correctiva la devolución del precio pagado por el producto, más los intereses legales correspondientes y que se imponga al proveedor una sanción.
33. En el presente caso, ha quedado acreditado que H-Center incumplió lo establecido en el artículo 19° del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva que cumpla con devolver al señor Barragán los S/. 230,00 cancelados para la adquisición del producto materia de denuncia, más los intereses legales correspondientes generados hasta el cumplimiento de la medida correctiva, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente

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.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- 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.
- 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.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

resolución. A su vez, el señor Barragán deberá efectuar la entrega del producto materia de denuncia, con sus accesorios a H-Center.

El proveedor 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.

34. En relación a la imposición de una multa formulada por el denunciante, este OPS considera que corresponde denegar dicha solicitud, en la medida que es potestad de la autoridad administrativa sancionar al proveedor con una multa ante la verificación de una infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual no constituye un tema de disposición del consumidor.
35. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.
36. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117° del Código, sin necesidad de notificación previa.
37. Conforme a lo establecido en el artículo 115.6 del Código¹⁹ las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil. Así, en caso de que el consumidor requiera una sanción por incumplimiento de una medida correctiva tendrá la posibilidad recurrir directamente a la Administración, mientras que para requerir su directa ejecución podrá acudir a la sede judicial.

II.4 Graduación de la sanción

38. El artículo 112° del Código²⁰ establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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.

(...)

²⁰ **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.

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

39. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha producido un daño particular al señor Barragán, toda vez que vio frustradas sus expectativas de uso y disfrute de la impresora que adquirió ya que al poco tiempo presentó defectos, sin evidenciar el proveedor haber brindado alguna solución como es la devolución del dinero pagado, lo cual hubiere permitido que el consumidor acceda a otro bien que satisfaga sus necesidades.
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente caso, merman la confianza que tienen los consumidores al contratar con proveedores que brindan este tipo de productos en el mercado. Ello, en la medida que se podría generar una percepción distorsionada de que los proveedores que ofrecen este tipo de bienes podrían negarse a brindar una solución ante las fallas que presentan los productos que ofrecen, ya sea en aplicación de la garantía explícita o implícita que corresponde.
 - (iii) **Probabilidad de detección:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo la denunciada, un consumidor tuvo que verse afectado; siendo que de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos del interesado, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta.
40. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²¹, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben

-
- 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.

²¹

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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. (...)

prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a H-Center con una Amonestación.

II.5 Costas y costos del procedimiento

41. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²² dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el INDECOPI.
42. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa el señor Barragán 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.
43. H-Center 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 al interesado las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00²³.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a H-Center E.I.R.L. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que vendió al señor Martín Alonso Barragán Rojas un producto con defectos y ante ello, se negó a devolverle el dinero que canceló.

SEGUNDO: Archivar el procedimiento iniciado contra H-Center E.I.R.L. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a prestación de un servicio de reparación no idóneo, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

²² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia

TERCERO: Archivar el procedimiento iniciado contra H-Center E.I.R.L. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la negativa de entrega del libro de reclamaciones, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

CUARTO: Ordenar a H-Center E.I.R.L. como medida correctiva que cumpla con devolver al señor Martín Alonso Barragán Rojas los S/. 230,00 cancelados para la adquisición del producto materia de denuncia, más los intereses legales correspondientes generados hasta el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución. Asimismo, el señor Martín Alonso Barragán Rojas deberá efectuar la entrega del producto materia de denuncia, con sus accesorios a H-Center E.I.R.L.

Para ello, H-Center E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a H-Center E.I.R.L. el pago de 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 ascendente a S/. 36,00, sin perjuicio del derecho del señor Martín Alonso Barragán Rojas 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.

SEXTO: 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 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación²⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²⁵; caso contrario, la resolución quedará consentida.

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL 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.

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.6. Plazos de tramitación

(...)

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

SÉTIMO: Disponer la inscripción de H-Center E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida²⁶.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefe
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

(...)

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

²⁶ **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. La información del registro es de acceso público y gratuito.