

RESOLUCIÓN FINAL N° 005-2015/CC3

EXPEDIENTE : 54-2015/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : CLÍNICA VETERINARIA SURCO S.A.C.¹ (CLÍNICA
VETERINARIA SURCO)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

Lima,

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2, mediante Memorandum 3398-2012/CC2, encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a diversos establecimientos comerciales que hayan sido objeto de reclamos a través del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571 (en adelante, Código) y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM (en adelante, Reglamento), respecto a la implementación del Libro de Reclamaciones.
2. En ese sentido, la GSF realizó una acción de supervisión con fecha 17 de octubre de 2013, al establecimiento de la CLÍNICA VETERINARIA SURCO.
3. En virtud a ello, la GSF emitió el Informe 607-2013/GSF, en el que se concluyó lo siguiente:

“III. CONCLUSIONES

22. **CLÍNICA VETERINARIA SURCO S.A.C.** *al momento de la acción de supervisión efectuada el 17 de octubre de 2013 a su establecimiento comercial ubicado en Av. Paseo de la Castellana 386, distrito de Santiago de Surco; no contaba con el aviso que indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente, por lo que habría incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571. En ese sentido, se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo”.*

¹ Cabe señalar que el administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC 20551525865 y domicilio fiscal en el Av. Paseo de la Castellana 386, Urb. La Castellana, Santiago de Surco, Lima.

4. De acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015², se creó la Comisión de Protección al Consumidor 3, la misma que es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.
5. En el artículo 27⁰³ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033 (en adelante, DL 1033), se establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código, y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.
6. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 44⁰⁴ del referido DL 1033, es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.
7. En ese sentido, mediante Resolución 1 del 12 de octubre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, Secretaria Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la CLÍNICA VETERINARIA SURCO, la misma que dispuso lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador a CLÍNICA VETERINARIA SURCO S.A.C. a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida

² **RESOLUCIÓN 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3**
Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor N° 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**
Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-
Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**
Artículo 44°.- Funciones de las Secretarías Técnicas.- (...)
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial; (...)

que no exhibe en su establecimiento un "Aviso" indicando la existencia del Libro de Reclamaciones".

8. Con fecha 12 de noviembre de 2015, la GSF realizó una acción de supervisión en el establecimiento del administrado.

ANÁLISIS

Marco Legal

9. En el artículo 151º del Código se establece la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente⁵, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.
10. En ese sentido, en virtud de lo establecido en el numeral 3.5 del artículo 3º del Reglamento, se entiende por Aviso del Libro de Reclamaciones aquel letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del mencionado Reglamento⁶.
11. Mediante Decreto Supremo N° 037-2011-PCM se dispuso un plazo de quince (15) días calendarios, contados desde la entrada en vigencia de dicho Decreto, para que los proveedores que se encuentren en el ámbito de aplicación del Código y el Reglamento⁷ implementen el libro de reclamaciones, el mismo que venció el 7 de mayo de 2011, por lo que, a partir de esta fecha existía la obligación, de cumplir con lo dispuesto por las referidas normas.

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

Artículo 151º.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150º, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

⁶ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 3º.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)

3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del presente Reglamento.

⁷ **DECRETO SUPREMO N° 037-2011-PCM. DISPONEN IMPLEMENTAR EN PLAZO MÁS BREVE EL LIBRO DE RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES QUE COMPRENDE EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1º.- Implementación del Libro de Reclamaciones

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de quince (15) días calendario contados desde la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Supremo.

12. En ese sentido, los proveedores antes referidos, se encuentran obligados desde dicha fecha a tener el aviso del libro de reclamaciones, así como permitir que los consumidores formulen su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados, en el momento en que lo soliciten, correspondiendo al proveedor tener los medios necesarios para asegurarse de ello.
13. Del análisis de la información contenida en el acta de supervisión del 17 de octubre de 2013 realizada en el establecimiento del administrado, se habría detectado que no cumplió con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones.
14. Sin embargo, en la acción de supervisión de fecha 12 de noviembre de 2015, se recabó la constancia de inscripción en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) de la CLÍNICA VETERINARIA SURCO, verificándose que se trata de una microempresa.
15. Sobre el particular, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, se modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código. Dicha modificación comprendió, entre otros, la incorporación del artículo 17° en los siguientes términos:

Artículo 17.- Medida Preventiva

Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro del Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan, siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea micro empresa.

La medida preventiva debe establecer un plazo, el cual no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles, para efectos que el proveedor corrija el incumplimiento detectado y acredite dicho hecho ante la autoridad a cargo de la supervisión.

*La medida preventiva se entenderá impuesta al proveedor, obligándolo respecto del total de establecimientos comerciales con los que cuente, por lo que la acreditación del cumplimiento de la obligación deberá realizarse respecto de todos los establecimientos.
(El subrayado es nuestro)*

16. A efectos de la vigencia del artículo incorporado, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, se dispuso lo siguiente:

Artículo 3.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a los tres (03) meses de su publicación en el diario oficial "El Peruano", a excepción de lo establecido en el Artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.

(El subrayado es nuestro)

17. A mayor abundamiento, es necesario indicar que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM señala que:

TERCERA.- Procedimientos en trámite

En el marco de la competencia primaria del INDECOPI para supervisar, fiscalizar y sancionar las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, dicha entidad aplicará la presente norma a los procedimientos que se inicien a partir de su vigencia.

(El subrayado es nuestro)

18. Conforme al artículo 103⁸ de la Constitución Política de Estado la ley, desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes y no tiene fuerzas ni efectos retroactivos, salvo en materia penal cuando favorece al reo. Aun cuando la Constitución Política del Estado no alude a la aplicación retroactiva de las normas sancionadoras administrativas sino solo de las penales, el legislador consideró constitucionalmente admisible extender *-con los matices necesarios-* en el ámbito administrativo esta situación jurídica favorable a los ciudadanos. De este modo, el ordenamiento administrativo ha establecido, a efecto de regular la aplicación en el tiempo de las normas sancionadoras administrativas, lo siguiente:

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:

(...)

5. Irrectroactividad.-*Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir en el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.*

(El subrayado es nuestro)

19. El principio enunciado denota la posible la aplicación de normas sancionadoras posteriores a la comisión del ilícito siempre que beneficien al administrado (retroactividad benigna). Con relación a este aspecto en particular, Juan Carlos Morón⁹ indica lo siguiente:

“(...) si luego de la comisión del ilícito administrativo, en los términos de la norma preexistente, se produce una modificación legislativa, y la nueva norma es, en su consideración integral, más benigna para el administrado, entonces deberá ser dicha ley aplicada al caso por serle más favorable o benigna, pese a no haber regido al momento en que ejecutara el ilícito administrativo (...) No parece ser justo que se aplique la ley más severa vigente al momento de la comisión, cuando es el propio legislador quien ya ha reconocido a través de una nueva norma, lo innecesario que era

⁸ **Artículo 103°.** Pueden expedirse leyes especiales porque así lo exige la naturaleza de las cosas, pero no por razón de las diferencias de las personas. La ley, desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes y no tiene fuerza ni efectos retroactivos; salvo, en ambos supuestos, en materia penal cuando favorece al reo. La ley se deroga sólo por otra ley. También queda sin efecto por sentencia que declara su inconstitucionalidad.

⁹ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. P. 775-776.

sacrificar en determinada intensidad los bienes jurídicos de los ciudadanos.

(...)"

(El subrayado es nuestro)

20. Como se puede concluir de la norma y del texto antes transcrito, si hubiere una norma posterior, que, integralmente considerada, fuere más favorable al administrado, ésta debe ser aplicada.
21. En ese sentido, atendiendo al resultado obtenido en la acción de supervisión realizada el día 17 de octubre de 2013 a la CLÍNICA VETERINARIA SURCO, donde se determinó que el referido administrado habría incumplido con lo establecido en el artículo 151° del Código; al no exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, resulta aplicable la imposición de una MEDIDA PREVENTIVA al referido administrado debido a que:
- (i) constituye un régimen beneficioso para el presunto infractor, de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
 - (ii) se trata de la primera supervisión realizada a dicho proveedor;
 - (iii) el proveedor se encuentra acreditado como micro empresa, dado que, con fecha 12 de noviembre de 2015, se recabó la constancia de inscripción en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) en la acción de supervisión.
22. Teniendo en cuenta lo indicado precedentemente, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 17°¹⁰ del Reglamento del Libro de Reclamaciones, se tendría que imponer una MEDIDA PREVENTIVA a la CLÍNICA VETERINARIA SURCO, a efectos que corrija su comportamiento y que, específicamente, proceda a:
- a) Contar con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, debiendo acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de recepción del documento que así lo comunica.
23. Sin embargo, con fecha 17 de octubre de 2013, el administrado presentó un escrito en el cual se verificó que subsanó la obligación de contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones, por lo que, ya no corresponde establecer una medida preventiva.

¹⁰ **Artículo 17.- Medida Preventiva**

Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan, siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea micro empresa.

La medida preventiva debe establecer un plazo, el cual no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles, para efectos que el proveedor corrija el incumplimiento detectado y acredite dicho hecho ante la autoridad a cargo de la supervisión.

La medida preventiva se entenderá impuesta al proveedor, obligándolo respecto del total de establecimientos comerciales con los que cuente, por lo que la acreditación del cumplimiento de la obligación deberá realizarse respecto de todos los establecimientos.

24. En ese sentido, corresponde archivar el presente procedimiento administrativo sancionador.

SE RESUELVE:

ARTICULO ÚNICO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la CLÍNICA VETERINARIA SURCO S.A.C., en lo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 151º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Elsa Galarza Contreras, Guiselle Romero Lora y Lennin Quiso Córdova.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente