

RESOLUCIÓN FINAL N° 006-2015/CC3

EXPEDIENTE : 03-2015/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : AUTOLAND S.A.¹ (AUTOLAND)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SANCIÓN : 17.5 UIT

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 515-2014/CC2, encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a diversos establecimientos comerciales, 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 diversas acciones de supervisión a los establecimientos de AUTOLAND².
3. En virtud a ello, la GSF emitió el Informe 386-2015/GSF, en el que se concluyó lo siguiente:

54. AUTOLAND S.A. al momento de las acciones de supervisión en cada uno de sus establecimientos, contaba con Libro de Reclamaciones con Hojas de Reclamaciones que no cumplían con los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio del procedimiento

¹ Cabe señalar que el administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC 20347764664 y domicilio fiscal en el Av. El Ejército 230, Miraflores, Lima.

² Las acciones de supervisión se realizaron en los siguientes establecimientos:

N°	Tipo de Supervisión	Fecha de la supervisión	Dirección del establecimiento comercial supervisado
1	Acción de Supervisión in situ	16/12/2014	Av. El Ejército 230, Miraflores
2	Acción de Supervisión in situ	19/12/2014	Av. Nicolás Ayllón 2466, Ate.
3	Acción de Supervisión in situ	19/12/2014	Carretera Central 111, Stand MP-01, Santa Anita.
4	Acción de Supervisión in situ	06/01/2015	Av. Paseo de la República 1835, La Victoria.

administrativo sancionador en este extremo por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código.

55. AUTOLAND S.A. no acreditó la respuesta a los reclamos interpuestos en las Hojas de Reclamación de los Libros de Reclamaciones correspondientes a tres (03) establecimientos comerciales supervisados que se ubican en Av. Del Ejército 230, Miraflores, Carretera Central 111 Stand MP-01, Santa Anita y Av. Paseo de la República 1835, La Victoria; dentro del plazo establecido legalmente. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código.

56. AUTOLAND S.A. no cumplió con su obligación de conservar la información correspondiente a las Hojas de Reclamaciones 000212, 000224, 000239, 000241, 000242, 000243, 000252, 000253 y 000255, del Libro de Reclamaciones del establecimiento ubicado en el distrito de Miraflores. Por ello, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código.

4. De acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015³, 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 27⁴ 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 44⁵ del referido DL 1033, es función de las Secretarías Técnicas del Área de

³ **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. (...)

Artículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (...)

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 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.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N1033 - 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**

Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.

7. En ese sentido, mediante Resolución 1 del 17 de agosto de 2015, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de AUTOLAND, la misma que dispuso lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador a **AUTOLAND S.A.** a instancia de la Secretaría Técnica, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, en tanto no habría cumplido con su obligación de responder a los reclamos interpuestos en la Hojas de reclamación.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador a **AUTOLAND S.A.** a instancia de la Secretaría Técnica, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, en tanto:

- (i) las Hojas de reclamación no cumplían con consignar el cuadro que detalla la fecha de comunicación de la respuesta, ni el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- (ii) no cumplió con conservar las Hojas de reclamación.”

8. Mediante escritos del 17 de septiembre y 6 de octubre de 2015, AUTOLAND presentó sus descargos manifestando que:

- (i) Efectuó respuesta a cada uno de los reclamos, no obstante, la forma como se tramitó la respuesta – sea verbal o escrita – no redunda en la efectividad del objeto o el cumplimiento de la norma.
- (ii) La conducta imputada respecto al cuadro que detalla la “fecha de comunicación de respuesta” no se encuentra tipificada en el Reglamento.
- (iii) El campo del “pedido del consumidor” estaría subsumido en el campo “detalle de reclamación”.
- (iv) Sus Libros de Reclamaciones fueron adquiridos antes de la entrada en vigencia de la modificatoria del Reglamento, por ende, no estaban sujetos al modelo original del Reglamento.
- (v) No se debería materializar una conducta infractora, dado que contraviene el Principio de Irretroactividad de la norma.
- (vi) La pérdida de las Hojas de Reclamación es una circunstancia de fuerza mayor, debidamente comprobada a través de la denuncia policial presentada.
- (vii) La infracción imputada es la falta de conservación y no la de comunicación tardía a la autoridad policial.
- (viii) Solicita la nulidad del presente procedimiento administrativo sancionador.

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; (...)

II. ANÁLISIS

A. Cuestión Previa: Respecto de la solicitud de confidencialidad presentada por el administrado

9. El literal i) del artículo 37 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi⁶ aprobado por D.S. 009-2009-PCM, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
10. De otro lado, en la Directiva sobre confidencialidad de la información, en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi, se establece lo siguiente:

"2. Información confidencial

2.1. Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre ésta:

- a) *Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;*
- b) *Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;*
- c) *Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; y,*
- d) *Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.*

Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.

2.2. Cuando se declare confidencial la información, ésta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento.

Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. (...)"

11. En el numeral 3.2 de la Directiva se establece que todo administrado que solicite la reserva de la información durante la tramitación de los procedimientos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi, tiene una serie de requisitos que cumplir al momento de realizar su solicitud de confidencialidad, los cuales se detallan de la siguiente manera:

"3.2. Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

⁶ **DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 37.- Atribuciones generales de las Comisiones del INDECOPI

Son atribuciones generales de las Comisiones las siguientes:

a) (...)

i) Calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas;

b) (...)

- a) *Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que ésta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.*
- b) *Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutive correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.*
- c) *Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.*
- d) *Presentar un “resumen no confidencial” suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia.
De considerar el aportante que la naturaleza de la información impide elaborar un “resumen no confidencial”, deberá comunicarlo al órgano funcional del INDECOPI, exponiendo las razones. Si el órgano resolutive considera válidas dichas razones, le solicitará a la parte que elabore un listado de la información para hacerlo de conocimiento de las demás partes del procedimiento. (...)*
- e) *Señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada. (...)*

12. Al momento de evaluar una solicitud de confidencialidad de la información, la Comisión debe corroborar la existencia de los requisitos establecidos expresamente en la Directiva, los mismos que se encuentran a cargo de la parte solicitante.

13. En el presente caso, AUTOLAND fundamentó su solicitud de reserva de información de la siguiente manera:

1. **Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que ésta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria.**

AUTOLAND solicitó expresamente el pedido de confidencialidad mediante su escrito de fecha 17 de septiembre de 2015 manifestando lo siguiente:(...) *“Que, al amparo de lo establecido por la Directiva N 001-2008/TRI-INDECOPI, **Confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del INDECOPI**, solicitamos a vuestra Secretaría Técnica se sirva declarar la **CONFIDENCIALIDAD** (...) de la información adjuntada al presente escrito en calidad de anexos 2-A. (...)*

2. **Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida.**

Requirió la confidencialidad contenida (...) *“la información adjuntada al presente escrito en calidad de anexos 2-A.”* (...) la misma que se encuentra en el Expediente N 03-2015/CC3.

3. Justificación de la Confidencialidad

(...) La reserva del Anexo 2-A se justifica en el hecho que tal información comercial y estratégica permite revelar aspectos de la política comercial de la empresa, su tamaño y capacidad para operar en el mercado y la evolución de su desempeño comercial. Por ende, no debe ser de conocimiento de terceros ajenos a la empresa razón por la cual constituyen secreto comercial (...).

4. Resumen no confidencial

*(...) Cuadro informativo con el número de establecimientos que posee **AUTOLAND** a nivel nacional así como la facturación anual por cada uno de ellos percibida en el año 2014 en virtud de lo solicitado en el numeral Quinto de la parte resolutive de la Resolución N 01 del procedimiento precitado (...).*

5. Plazo de Confidencialidad

*(...) solicitamos a vuestra Secretaría Técnica se sirva declarar la **CONFIDENCIALIDAD INDEFINIDA** (...)*

14. Considerando los cinco requisitos establecidos en el numeral 3.2. de la Directiva, la Comisión considera que AUTOLAND ha cumplido con ellos, por lo que, corresponde pronunciarse sobre la solicitud de confidencialidad de la información planteada por la parte denunciada.

A. 1. Sobre la confidencialidad de la información presentada por AUTOLAND

15. En el punto 3.3. de la Directiva se establece que al momento de resolver una solicitud de confidencialidad de la información, la autoridad administrativa deberá motivar su resolución considerando los siguientes puntos:

"(...)

- i. La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento.*
- ii. La no divulgación lícita previa de la información que haya sido mantenida con cuidado o celo dentro del propio ámbito de conocimiento, incluso evitando haber estado disponible de alguna forma para terceros.
No se considerará confidencial la información hecha pública por mandato legal o voluntariamente para generar transparencia en el mercado, ni aquella entregada previamente a entidades y organismos responsables para su divulgación.*
- iii. La afectación que podría causar la divulgación de la información a su poseedor.
La carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado. (...)"*

16. Es pertinente indicar que AUTOLAND solicitó la confidencialidad de la información contenida en el anexo 2-A que presentaron adjunto en su escrito de fecha 17 de septiembre de 2015, el cual contiene información vinculada a las ventas e ingresos percibidos por sus establecimientos, cuya divulgación a terceros afectaría la actividad empresarial del administrado, en la medida que dicha información constituye un secreto comercial que involucra su actividad económica, cuyo conocimiento por parte de terceros implicaría una afectación significativa en desmedro de AUTOLAND.

17. Este colegiado considera que la información presentada por AUTOLAND resulta relevante para el desarrollo de sus actividades comerciales, debido que contiene información que puede ser mal utilizada por sus competidores en el mercado afectando a terceros.

18. Por lo expuesto, y de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2. de la Directiva⁷, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad de la información presentada por AUTOLAND en su escrito del 17 de septiembre de 2015, la misma que se encuentra adjunta en el anexo 2-A ubicado en el folio 302 del expediente 03-2015/CC3. Se precisa que la confidencialidad declarada deberá mantenerse durante toda la tramitación del presente procedimiento, así como por el lapso indeterminado después de la conclusión definitiva en sede administrativa del procedimiento.

B. Cuestión Previa: Respecto al pedido de nulidad del presente procedimiento administrativo sancionador

19. Mediante su escrito de ampliación de descargos AUTOLAND solicitó la nulidad del presente procedimiento administrativo sancionador.
20. Sobre el particular, cabe señalar que en el artículo 11⁸ de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444 (en adelante, LPAG), se establece que los administrados plantearan la nulidad de los actos administrativos a través de los recursos previstos en dicha Ley.
21. Asimismo, en el artículo 38 del Decreto Legislativo 807⁹ (en adelante, DL 807), se señala que el único recurso que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento en materia de protección al consumidor es la apelación, estipulando como plazo máximo para su interposición cinco (5) días hábiles.
22. En el caso en concreto, AUTOLAND solicitó la nulidad del presente procedimiento administrativo a través de su escrito de ampliación de descargos, lo cual no sería factible, dado que dicho escrito no califica como recurso administrativo previsto por la LPAG. En ese sentido, la Comisión no tendría que pronunciarse respecto a dicha solicitud.

⁷ **DIRECTIVA 001-2008-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI**

5. Medidas de seguridad a adoptar en el caso de información confidencial

Almacenamiento de la información declarada confidencial (...)

5.2. La resolución o acuerdo del órgano resolutorio que declare la confidencialidad de información deberá indicar con precisión los folios del expediente o archivo en que se encuentra dicha información para facilitar su retiro y almacenamiento por separado. (...)

⁸ **LEY N 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley.

11.2 La nulidad será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.

11.3 La resolución que declara la nulidad, además dispondrá lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad del emisor del acto inválido.

⁹ **DECRETO SUPREMO N 807 -LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

23. Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo precedente, la Comisión considera que se deben analizar los argumentos planteados por el administrado.
24. En ese sentido, AUTOLAND alegó que la GSF efectuó una recomendación sobre el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, cuando carecía de competencia, toda vez que solo se le había encomendado la labor de supervisión.
25. Al respecto, debe indicarse que en la literal c) del artículo 72 –C¹⁰ del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo 107-2012-PCM, se establece que la GSF tiene entre sus funciones apoyar en la realización de acciones de supervisión, a fin de asegurar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a las competencias del Indecopi.
26. Asimismo, en la literal g) de la referida disposición, se dispone que la GSF tiene la función de elaborar informes que contengan las conclusiones y recomendaciones de las actividades de apoyo brindadas a las Comisiones y Secretarías Técnicas.
27. Tal como se aprecia de los párrafos precedentes, la GSF si tiene la prerrogativa de recomendar en sus informes el inicio de algún procedimiento administrativo sancionador.

¹⁰ **Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo 107-2012-PCM**
Artículo 72-C.- Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es una unidad técnico normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del INDECOPI.

Asimismo por encargo de los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas del INDECOPI, presta el apoyo técnico - legal y de ejecución, en el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización en las actividades económicas que éstos determinen.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende directamente de la Secretaría General y se encuentra ubicada como órgano de línea dentro de la estructura organizativa del INDECOPI.

Son funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización:

- a) Proponer al Presidente del Consejo Directivo medidas legales o reglamentarias que juzgue necesarias para favorecer el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización a cargo del INDECOPI;
- b) Proponer al Consejo Directivo el Plan Anual de Supervisiones, en coordinación con los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas, para la ejecución de acciones de supervisión de competencia de estas;
- c) Apoyar en la realización de acciones de supervisión, a fin de asegurar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del INDECOPI.
- d) Apoyar a los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas en la verificación de determinados hechos o recopilación de información, en el marco de procedimientos administrativos en trámite.
- e) Apoyar a los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas en la ejecución de inmobilizaciones, incautaciones, cierre del local, cese de uso y destrucción de bienes.
- f) Apoyar en la emisión de medidas preventivas que resulten pertinentes, ante la constatación de un incumplimiento; dejando constancia del mismo y advirtiendo al administrado que, de reiterar o mantener su conducta, podrá iniciarse un procedimiento administrativo sancionador.
- g) Elaborar Informes que contengan las conclusiones y recomendaciones de las actividades de apoyo brindadas a las Comisiones y Secretarías Técnicas.
- h) Elaborar y remitir cuando lo soliciten los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas, los informes que contengan el análisis legal y económico, recomendando de ser el caso, la sanción, medidas cautelares, correctivas o el archivo de los procedimientos administrativos sancionadores, iniciados en virtud del apoyo brindado por esta Gerencia; y
- i) Otras que le sean asignadas por la Alta Dirección.

28. En ese sentido, la GSF se encontraba facultada para que luego de concluida su labor de supervisión recomiende mediante su informe el inicio de un procedimiento administrativo sancionador. Por lo cual dicho argumento queda desvirtuado.
29. De otro lado, AUTOLAND señaló que de la recomendación efectuada por parte de la GSF, automáticamente se inició el procedimiento administrado por parte de la Comisión, es decir que la GSF recomendó e instruyó el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.
30. Sobre el particular, debe indicarse que en el numeral 3 del artículo 235¹¹ de la LPAG, se establece que una vez decidida la iniciación del procedimiento la autoridad instructora formulará la respectiva notificación de cargo al posible sancionado.
31. En esa línea, en el artículo 23¹² del DL 807 se dispone que el procedimiento se inicia mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión, dando cuenta a la Comisión.
32. Por lo cual, corresponde a la Secretaria Técnica y no a la Comisión, evaluar el informe emitido por la GSF, a fin de decidir si amerita iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

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

Artículo 235.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:

1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.
2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.
3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.
4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento resuelve la imposición de una sanción o la no existencia de infracción. En caso de que la estructura del procedimiento contemple la existencia diferenciada de órganos de instrucción y órganos de resolución concluida la recolección de pruebas, la autoridad instructora formulará propuesta de resolución en la que se determinará, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción para dicha conducta y la sanción que se propone que se imponga; o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción. Recibida la propuesta de resolución, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción podrá disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que sean indispensables para resolver el procedimiento.
6. La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso.

¹² **DECRETO SUPREMO N 807 -LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión."

33. En consecuencia, la GSF no es el órgano instructor sino la Secretaria Técnica, tal como se desprende de la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que queda desvirtuado sus descargos en este extremo.
34. Finalmente, AUTOLAND señaló que no se dejó expresado en las actas de supervisión los alcances de las diligencias, por lo cual, no quedó especificado si la diligencias se practicaron para una labor con fines meramente preventivos, de inspección o de fiscalización posterior.
35. Con relación a este punto, debe indicarse que de la revisión a las actas de supervisión se especificó cuáles eran los alcances de la supervisión, tal como se muestra a continuación:

Acta de supervisión 16/12/2014 – Miraflores

ACTA

En Lima..., a los 16... días del mes de diciembre... del 2014, siendo las 16:17... horas, el suscrito miembro de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, nos constituimos en el establecimiento de KIA MOTORS de Autoland S.A. (RUC 20347764664) ubicado en Avenida del Ejército N° 230... Miraflores en tal Carla García Curi, quien indicó ser Coordinadora de Recursos Humanos, a quien se le explicó los alcances de la diligencia. A continuación, con su autorización y compañía se procedió a tomar la...

Acta de supervisión 19/12/2014 – Ate

ACTA

En Lima..., a los 19... días del mes de diciembre... del 2014, siendo las 09:27... horas, el suscrito miembro de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, nos constituimos en el establecimiento de KIA de Autoland S.A. (RUC 20347764664) ubicado en Av. Nicolás Ayllón N° 2466, Ate... en tal del INDECOPI... ante la srta. Ana Avalos Velásquez quien indicó ser Administradora de la inspeccionada a quien se le explicó los alcances de la diligencia, informándonos que las hojas de reclamaciones llenadas son derivadas al local principal de la empresa en...

Acta de supervisión 19/12/2014 – Santa Anita

ACTA

En Lima, a los 19 días del mes de diciembre del 2014, siendo las 10:31 horas, el suscrito miembro de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, nos constituimos en el establecimiento de KIA de AUTOLAND S.A. (RUC 20347764664) ubicado en Carretera Central N° 111 Stand HP-01 en tal ^{1/2} en tal INDECOPI ante la señorita Liz Hironda Vargas quien indicó ser Administradora de Ventas del local visitado, a quien se le explicó los alcances de la diligencia, informándonos que durante

Acta de supervisión 06/01/2015 – La Victoria

ACTA

En Lima, a los 06 días del mes de enero del 2015, siendo las 16:00 horas, el suscrito, miembro de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, con delegación de facultades de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, nos constituimos en el local de Autoland S.A ubicado en AV. Paseo de la República 1835 La Victoria en tal poniéndolo a disposición. Auto requerido me identifique como funcionario del Indecopi ante la persona encargada quien tomó conocimiento de la diligencia, se procedió a rea-

36. Tal como se aprecia de las imágenes, los supervisores explicaron a las personas encargadas los alcances de la supervisión y en qué consistía ésta, por ende, lo alagado por AUTOLAND queda desvirtuado.
37. Por todo lo expuesto concluimos que ninguna de las alegaciones presentadas por la administrada configura un supuesto de nulidad del procedimiento materia de análisis.
- C. Respecto a la obligación de responder los reclamos interpuestos en las Hojas de Reclamaciones**
38. En el numeral 24.1 del artículo 24¹³ del Código, se establece, entre otros, que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus

¹³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios.

39. En ese sentido, en el artículo 6¹⁴ del Reglamento se establece que el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).
40. De la información remitida por AUTOLAND a la GSF, se verifica que en cuarenta y seis (46) casos no se acreditó las respuestas de los reclamos interpuestos en sus establecimientos, conforme se detalla a continuación:

Cuadro 1

Establecimiento Comercial	N de Reclamos
(i) Av. Del Ejército 230, Miraflores	000202, 000204, 000207, 000208, 000209, 000210, 000211, 000213, 000214, 000216, 000217, 000218, 000219, 000220, 000223, 000225, 000226, 000229, 000232, 000233, 000234, 000236, 000237, 000238, 000244, 000245, 000246, 000247, 000249, 000250, 000251 y 000257.
(ii) Carretera Central 111 Stand MP-01, Santa Anita	00000001, 00000002.
(iii) Av. Paseo de la República 1835, La Victoria	001, 002, 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011 y 012.

Cuadro elaborado por la GSF

41. En su defensa, AUTOLAND manifestó que dio respuesta a cada uno de los reclamos. No obstante, la forma como se tramitó la respuesta – sea verbal o escrita – no redunda en la efectividad del objeto o el cumplimiento de la norma.
42. Al respecto, debe indicarse que en el artículo 12¹⁵ del Reglamento, se establece que los proveedores deberán conservar como mínimo por el lapso de dos (02)

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

¹⁴ **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 6.- Atención del reclamo

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya. En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción “queja” de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento. No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

¹⁵ **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 12.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores

El proveedor deberá conservar como mínimo por el lapso de dos (02) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones, la siguiente información:

- i) las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual;
- ii) la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y

años las constancias de las respuestas a los reclamos presentados, por lo cual para el presente procedimiento administrativo sancionador no resulta relevante la forma en que AUTOLAND dio respuesta a los reclamos, sino si cumplió con su obligación de responder con los reclamos presentados por sus consumidores.

43. En esa línea, es responsabilidad de AUTOLAND adoptar las medidas necesarias a fin de responder los reclamos presentados por sus consumidores y dejar constancia de ello, a fin de cumplir con lo establecido en la norma.
44. En consecuencia, se ha verificado que AUTOLAND no cumplió con acreditar las respuestas a los cuarenta y seis (46) reclamos interpuestos por sus consumidores en las Hojas de Reclamación, por lo expuesto, corresponde sancionar a AUTOLAND por infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código.

D. Respecto a la obligación de contar con los campos: (i) del cuadro que detalla la fecha de comunicación de la respuesta y (ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivo el reclamo o queja en las Hojas de Reclamaciones

45. En el artículo 150¹⁶ del Código se establece la obligación que tienen los establecimientos comerciales de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.
46. De acuerdo al numeral 3.1¹⁷ del artículo 3º del Reglamento, se entiende por Libro de Reclamaciones aquel documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
47. En ese sentido, en el artículo 5¹⁸ del Reglamento, se menciona que las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física o virtual,

iii) la constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

¹⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹⁷ **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 3.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1 Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. (...)

¹⁸ **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 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar

deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del Reglamento. Dicha información incluye, entre otros, el código de identificación, nombre del proveedor, y la dirección del establecimiento donde se coloque el Libro de Reclamaciones.

48. Ahora bien, en el presente caso se realizaron diversas acciones de supervisión a los establecimientos de AUTOLAND, donde se verificó que las Hojas de Reclamaciones de sus Libros no cumplían con las características establecidas en el Anexo 1 del Reglamento, dado que no se consignaba los campos: (i) del cuadro que detalla la “fecha comunicación de respuesta” y (ii) el pedido del consumidor.
49. Respecto al cuadro que detalla la “fecha de comunicación de respuesta”, AUTOLAND alegó que la conducta infractora imputada no se encuentra tipificada en las precisiones del artículo 5 del Reglamento.
50. Al respecto, es oportuno indicar que en el numeral 4 del artículo 230¹⁹ de la LPAG, se establece que por el Principio de Tipicidad, solo constituyen conductas sancionables las infracciones previstas expresamente en normas con rango de Ley o reglamentaria a través de su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía.
51. De este modo, el principio de tipicidad exige una previsión normativa en la que se realiza una descripción expresa e inequívoca, con un nivel de precisión suficiente

constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
 - Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
 - Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8º, según corresponda.
 - Fecha del reclamo o queja.
 - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
 - Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
 - Identificación del producto o servicio contratado.
 - Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
 - Detalle de la reclamación o queja.
 - Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
 - Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
 - Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
 - Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)
- En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

¹⁹ **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: (...)

4. **Tipicidad.-** Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria. (...)

de la conducta objeto de prohibición a efectos que cualquier ciudadano de formación básica pueda comprender la materia objeto de prohibición.

52. Ahora bien, en el presente caso se imputó a AUTOLAND que sus Hojas de Reclamaciones no contenían el campo del cuadro que detalla la “fecha de comunicación de la respuesta”.
53. Al respecto, debe indicarse que en el artículo 5 del Reglamento, se establece que las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física o virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del Reglamento.
54. En ese sentido, de la revisión al Anexo I del Reglamento se aprecia lo siguiente:

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]
			FIRMA DEL PROVEEDOR
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.		QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o maltrato o descortés respecto a la atención al público.	
<small>Destinatario: consumidor, proveedor o INECCOPI según corresponda</small>			

Extracto del Anexo I

55. Tal como se desprende del extracto del Anexo I, dentro de los campos se encuentra el de la “fecha de comunicación de respuesta”, en esa línea, la obligación de consignar dicho campo en las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores se encuentra debidamente tipificada. Por lo cual, el argumento esgrimido por AUTOLAND queda desvirtuado.
56. De otro lado, respecto al campo del “pedido del consumidor”, AUTOLAND señaló que este estaría subsumido en el recuadro “detalle de reclamación”. Asimismo, agregó que un consumidor razonable al tener un Libro de Reclamaciones podrá consignar en dicho campo su pretensión o el fondo de su reclamo sin mayor formalidad o condición.
57. Tal como se ha señalado anteriormente, el Anexo I del Reglamento contempla la información que debe contener la hoja de reclamaciones entre ellos el campo denominado “pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva al reclamo o queja”, por lo que no podría estar subsumido en otro campo, dado que aquel está destinado para que el consumidor especifique su pedido respecto a su queja o reclamo.
58. En consecuencia no resultaría razonable pretender que el consumidor coloque información en un espacio de la hoja de reclamaciones que no está previsto para ello.
59. En este sentido queda desvirtuada la alegación planteada por el administrado en este extremo.

60. Además, AUTOLAND manifestó que sus Libros de Reclamaciones fueron adquiridos antes de la entrada en vigencia de la modificatoria del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobada mediante el Decreto Supremo 006-2014-PCM, y por ende estaban sujetos al modelo original establecido en el Reglamento.
61. Con relación a este punto, es menester resaltar que en la Primera Disposición Complementaria Transitoria²⁰ del Reglamento, se establece que en caso los Libros de Reclamaciones hayan sido impresos con anterioridad a la entrada en vigencia de la norma, esto es, el 24 de abril de 2014, podrán utilizarse siempre y cuando los nuevos requisitos exigidos sean consignados mediante algún medio mecanizado, computarizado o un sello legible.
62. En ese sentido, correspondía a AUTOLAND consignar los nuevos requisitos por alguna de las opciones antes mencionadas.
63. Finalmente, AUTOLAND señaló que no se debería materializar una conducta infractora, dado que contraviene el Principio de Irretroactividad de la norma.
64. Sobre el particular, cabe señalar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del artículo 230²¹ de la LPAG se entiende por el Principio de Irretroactividad que se aplican las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.
65. En esa misma línea, el profesor Juan Carlos Morón Urbina señala que en virtud de dicho principio, derivación del principio de legalidad, se rechaza la sanción de comportamientos cometidos antes de plasmarse, a nivel legislativo, su concreta tipificación, pues para imponer sanciones las conductas típicas deben estar contempladas y sancionadas por la Ley vigente en el momento de su comisión, e incluso al momento en que el órgano competente determina la aplicación de la norma sancionadora a dichos hechos²².
66. Ello se justifica, evidentemente, en la medida que no puede exigírsele a un administrado el cumplimiento de una norma en un periodo de tiempo en el que

²⁰ **DECRETO SUPREMO N 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Periodo de adecuación para el uso de los Libros de Reclamaciones impresos con anterioridad a la vigencia de esta norma

Los Libros de Reclamación de naturaleza física que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que hayan sido impresos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán utilizarse hasta el 31 de diciembre de 2015, siempre y cuando los nuevos requisitos exigidos sean consignados mediante algún medio mecanizado, computarizado o un sello legible.

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: (...)

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

²² MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General". Séptima Edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2008, p. 660-661.

ésta aún no estaba vigente, pues dicho administrado no podía conocer y menos aún acatar la misma, por lo que es igualmente irracional pretender sancionarlo por su incumplimiento.

67. En el presente caso, debemos precisar que el Decreto Supremo 006-2014-PCM, entró en vigencia el 24 de abril de 2014, y las acciones de supervisión se efectuaron a partir del 16 de diciembre de 2014, por ende, la exigibilidad de las obligaciones establecidas en dicho cuerpo legal son válidas, dado que se encontraba vigente al momento de efectuarse las acciones de supervisión.
68. En ese sentido, las imputaciones efectuadas no contravienen el Principio de Irretroactividad, por ende, los argumentos de AUTOLAND quedan desvirtuados.
69. En consecuencia, se ha verificado que AUTOLAND no cumplió con consignar en sus Hojas de Reclamación los campos: (i) del cuadro que detalla la fecha de comunicación de la respuesta, y (ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja, por lo expuesto, corresponde sancionar a AUTOLAND por infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código.

E. Respecto a la obligación de conservar las Hojas de Reclamación

70. El artículo 12 del Reglamento establece que el proveedor deberá conservar como mínimo por el lapso de dos (02) años, desde la fecha de presentación de la queja o reclamos en el Libro de Reclamaciones, la información vinculada a: (i) las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual; (ii) la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y, (iii) la constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.
71. Asimismo, en dicho artículo se ha establecido que en el caso de pérdida o extravió de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia respectiva en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.
72. En el presente caso, se requirió a AUTOLAND las Hojas de Reclamación correspondiente al establecimiento ubicado en la Av. Del Ejército 230, Miraflores, conforme se detalla a continuación:

Cuadro 2

Establecimiento	N de Reclamo
Av. Del Ejército 230, Miraflores	000212, 000224, 000239, 000241, 000242, 000242, 000243, 000252, 000253 y 000255 ²³

Cuadro elaborado por la GSF

²³ Dicha información fue requerida mediante el acta de supervisión del 16 de diciembre de 2014. La cual se encuentra en el folio 36 y 37 del Expediente 003-2015/CC3.

73. No obstante, con fecha 30 de diciembre de 2014²⁴ AUTOLAND, señaló que las Hojas de Reclamaciones se extraviaron, para lo cual presentó posteriormente una denuncia policial interpuesta el 9 de enero de 2015²⁵, es decir once (11) días después de conocer la presunta pérdida.
74. Ante ello, AUTOLAND manifestó en sus descargos que la pérdida fue producto de una circunstancia de fuerza mayor debidamente comprobada con la denuncia policial.
75. Al respecto, debe indicarse que en el artículo 104²⁶ del Código se establece que el proveedor es administrativamente responsable por cualquier infracción a lo establecido en el referido Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. A menos, que logre acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, lo cual lo exoneraría de responsabilidad.
76. Ahora bien, en el presente caso el administrado alegó una pérdida como circunstancia de fuerza mayor.
77. No obstante, dicha circunstancia no califica como fuerza mayor, dado que AUTOLAND tenía en su esfera de dominio la custodia y salvaguarda de las Hojas de Reclamación. En ese sentido, la falta de diligencia no califica como eximente de responsabilidad.
78. Finalmente, AUTOLAND agregó que la infracción imputada es la de falta de conservación y no la de comunicación tardía a la autoridad policial.
79. Con relación a este punto, debe indicarse que efectivamente el presente procedimiento administrativo sancionador tiene, entre otros, como finalidad verificar si AUTOLAND cumplió con conservar las Hojas de Reclamación.
80. Al respecto, cabe resaltar que en el artículo 12 del Reglamento solo se ha establecido para el proveedor la obligación de conservación, siendo que la comunicación a la autoridad policial en el caso de pérdida o extravío en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho constituye una carga para que pueda eximirse de responsabilidad.

²⁴ Dicha comunicación fue efectuada a través de carta S/N obrante en folio 109 del Expediente 003-2015/CC3.

²⁵ Obrante en el folio 131 del Expediente 003-2015/CC3.

²⁶ **LEY 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.

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.

81. Por ende, no sería factible imputar como infracción la no comunicación tardía a la autoridad policial, en caso de pérdida o extravió de alguna Hoja o Libro de Reclamación.
82. Sobre lo expuesto, conviene en señalar que lo alegado por AUTOLAND en sus descargos, en el presente procedimiento administrativo sancionador no desvirtúa las imputaciones efectuadas.
83. En consecuencia, se ha verificado que AUTOLAND no cumplió con su obligación de conservar las Hojas de Reclamación, por lo que, corresponde sancionar a AUTOLAND por infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código.

Graduación de la sanción

84. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
85. Al respecto, en el artículo 112²⁷ del Código se establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
86. Asimismo y para fines del presente caso, a fin de determinar la sanción, se utilizará la metodología establecida en la modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobada mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM.
87. En ese sentido, para graduar la sanción a imponer se describe la metodología aplicada para las infracciones cometidas descritas a continuación:

(i) No atender o no responder el reclamo

Considerando la metodología de cálculo de multa establecida en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, la presente infracción es de tipo A, presentada en tres establecimientos ubicados en Av. del Ejército 230, Miraflores, Carretera Central 111 Stand MP-01, Santa Anita y Av. Paseo de la República 1835, La Victoria, por lo tanto se multiplicará la multa referencial para el presente caso

²⁷

LEY N 29751, 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(...).

ascendente a 10 UIT²⁸ con el factor (FCi) calculado, siendo este de 1, obteniendo como resultado una multa final de 10 UIT.

Por las razones expuestas, consideramos que corresponde sancionar a AUTOLAND con una multa ascendente a 10 UIT, por no atender o no responder el reclamo.

(ii) Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5 y 8 del Reglamento, respectivamente

Considerando la metodología de cálculo establecida en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, la presente infracción cometida es de tipo C, por lo tanto se multiplicará la multa referencial para el presente caso ascendente a 2.5 UIT²⁹ con el factor (FCi) calculado, siendo este de 1, obteniendo como resultado una multa final de 2.5 UIT.

Por las razones expuestas, consideramos que corresponde sancionar a AUTOLAND con una multa ascendente a 2.5 UIT, por llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5 y 8 del Reglamento, respectivamente.

(iii) No conservar la información indicada en el artículo 12 del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años

Considerando la metodología de cálculo establecida en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, la presente infracción cometida es de tipo B, ocurrida en el establecimiento de la sucursal de Av. Del Ejército 230, Miraflores, por lo tanto se multiplicará la multa referencial para el presente caso ascendente a 5 UIT³⁰ con el factor (FCi) calculado, siendo este de 1, obteniendo como resultado una multa final de 5 UIT.

²⁸ Multa referencial considerando el tamaño de empresa (ventas), según el Anexo IV del D.S. 006-2014-PCM. En el presente caso, se ha considerado la suma de la facturación de AUTOLAND S.A. en las sucursales de Santa Anita, Miraflores y La Victoria, para el periodo 2014, la cual asciende a S/.142,949,747.58 (equivalente a 37,618.35 UIT). Fuente: Expediente N 03-2015/CC3. En tal sentido corresponde aplicar en Rango de Multa de una empresa Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)

En el caso de Medianas y Grandes empresas con ingresos superiores a 20,000 UIT, para determinar la sanción se considera como valor tope de ingresos 20,000 UIT.

²⁹ Multa referencial según tamaño de empresa (ventas). Ingresos de AUTOLAND S.A. (establecimientos La Victoria, Miraflores, Santa Anita y Ate) en el año 2014: S/.159,860,037.33 (equivalente a 42,068.43 UIT). Fuente: Expediente N 03-2015/CC3.

En el caso de Medianas y Grandes empresas con ingresos superiores a 20,000 UIT, para determinar la sanción se considera como valor tope de ingresos 20,000 UIT.

³⁰ Multa referencial según tamaño de empresa (ventas). Ingresos de AUTOLAND S.A. en establecimiento Miraflores, año 2014: S/.82,782,674.46 (equivalente a 21,784.91 UIT). Fuente: Expediente N 03-2015/CC3. En el caso de Medianas y Grandes empresas con ingresos superiores a 20,000 UIT, para determinar la sanción se considera como valor tope de ingresos 20,000 UIT.

Por las razones expuestas, consideramos que corresponde sancionar a AUTOLAND con una multa ascendente a 5 UIT, por no conservar la información indicada en el artículo 12 del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años.

Sanción final

88. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la parte administrada con 17.5 UIT.
89. Finalmente, corresponde disponer la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi cuando la resolución quede firme en sede administrativa, conforme al artículo 119³¹ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la confidencialidad de la información presentada por AUTOLAND S.A. en su escrito de fecha 17 de septiembre de 2015, la misma que se encuentra adjunta en el Anexo 2-A ubicado en el folios 302 del expediente 03-2015/CC3; precisándose que la confidencialidad declarada deberá mantenerse durante toda la tramitación del presente procedimiento, así como por el lapso indeterminado después de la conclusión definitiva en sede administrativa del procedimiento.

SEGUNDO: Sancionar a AUTOLAND S.A. con 10 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su obligación de responder a los reclamos interpuestos en las Hojas de Reclamación. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a AUTOLAND S.A. con 2.5 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de contar con las hojas de reclamaciones con los campos (i) cuadro que detalla la fecha de comunicación de la respuesta y (ii) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el recamo o queja. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³¹ **LEY 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

CUARTO: Sancionar a AUTOLAND S.A. con 5 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de conservar las Hojas de Reclamación. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Informar a AUTOLAND S.A., 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 artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³². Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida³³.

SEXTO: Disponer la inscripción de AUTOLAND S.A., 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 119³⁴ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

00000000000000000000

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO

³² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

³³ **LEY N 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

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

³⁴ **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.

Presidente