

RESOLUCIÓN FINAL N° 23-2017/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN CIVIL ECCO AMAZONIA PERÚ (LA ASOCIACIÓN)
DENUNCIADA : CORPORACIÓN CIMMSA S.A. (CORPORACIÓN CIMMSA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA DE OTROS PRODUCTOS

Lima, 5 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 19 de enero de 2016, complementado con el escrito del 19 de abril de 2016¹ la Asociación² interpuso una denuncia en contra de Corporación Cimmsa³ por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)⁴, señalando que:
 - (i) El 9 de julio de 2015, adquirió un refrigerador fotovoltaico⁵, modelo CF-2T, para la conservación de vacunas, por la suma de US\$ 3 657,00, pactando como fecha de entrega el 11 de julio de 2015;
 - (ii) sin embargo, recién el 22 de agosto de 2015 la denunciada, entregó la refrigeradora en la Clínica Tucunare ubicada en el departamento de Loreto, esto es 45 días después del plazo pactado para ello;
 - (iii) se realizó un examen operativo al refrigerador, detectando los siguientes desperfectos:
 - a) presentaba alarmas continuas;
 - b) no alcanzaba la temperatura programada;
 - c) acumulación de agua en el interior del refrigerador; y,
 - d) defecto en el cierre de la puerta del refrigerador;

¹ Denuncia remitida a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 el 18 de marzo de 2016, por medio del Memorandum N° 325-2016/PS3, en tanto el valor total del producto es mayor a 3 UIT.

² El 19 de abril de 2016, la Asociación señaló que viene ejecutando un proyecto de Salud en la cuenca del río Chambira en el departamento de Loreto, con el apoyo financiero de la Fundación de Ayuda al Nativo-FAAN, dicho proyecto lleva atención básica de salud a la población indígena Urarina, todos los servicios que se ofrecen son gratuitos.

³ RUC N° 20543306771.

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia éste. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

⁵ Refrigeradora para conservación de vacunas que funciona con un sistema de paneles solares.

(iv) el 14 de setiembre de 2015, presentó un reclamo a la denunciada, el mismo que fue respondido el 21 de setiembre de 2015.

2. La Asociación solicitó lo siguiente:

- (i) La devolución del importe cancelado por la adquisición del Refrigerador CF-2T;
- (ii) la devolución del costo de transporte del refrigerador, ascendente a S/ 2 250,00;
- (iii) una indemnización por daños y perjuicios por la suma de S/ 1 000,00; y,
- (iv) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. El 27 de abril de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia y efectuó las siguientes imputaciones:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de enero de 2016, complementado el 19 de abril de 2016, presentada por la Asociación Civil Ecco-Amazonia Perú en contra de Corporación Cimmsa S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría entregado el refrigerador CF-2T en el plazo establecido; y,*
- (ii) habría entregado un refrigerador CF-2T, que a los pocos días de haberlo instalado, presentó los siguientes desperfectos:*

- a) presentaba alarmas continuas;*
- b) no alcanza a la temperatura programada;*
- c) en el interior del refrigerador se acumula el agua; y,*
- d) presenta defecto en el cierre de la puerta del refrigerador”.*

4. El 13 de mayo de 2016, Corporación Cimmsa presentó sus descargos sobre los hechos denunciados y señaló lo siguiente:

- (i) La denunciante realizó el depósito del precio del refrigerador el 10 de julio de 2015 y la entrega se realizó 8 días después del citado depósito, de acuerdo con la Guía de Remisión N° 001-1516, en la agencia elegida por la Asociación mediante correo electrónico del 20 de julio de 2015;
- (ii) la validez de la oferta y el plazo de entrega del bien materia de denuncia se modificó de acuerdo con sus políticas de envío;
- (iii) el refrigerador fue trasladado por la empresa de transporte; por lo que, pudieron existir factores externos que provocaron los presuntos defectos del bien.
- (iv) indicó al denunciante de manera verbal que el refrigerador necesitaba ser instalado por su personal; por lo que, debía asumir el costo del pasaje del especialista a la zona de instalación; sin embargo, la Asociación se negó a ello, aduciendo que tenía técnicos calificados para la correcta instalación y programación del refrigerador materia de denuncia;
- (v) la denunciante manifestó que contaba con los accesorios compatibles para el refrigerador, sin solicitar su asesoría antes de proceder a la compra;
- (vi) la denunciante debía asumir el costo del pasaje del especialista a donde se encuentra ubicado el bien materia de denuncia para su revisión y subsanar los desperfectos; sin embargo, la Asociación no quiso asumir el costo del pasaje.

5. Mediante la Resolución N° 4 del 23 de setiembre de 2016, la Secretaría Técnica, requirió a la denunciante que en un plazo de dos (2) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpliera con presentar: (i) copia del documento (informe, dictamen o similar) emitido al momento en que realizó el examen operativo de la refrigeradora materia de denuncia en Iquitos; y, (ii) un informe, dictamen o documento similar, emitido por un profesional especialista en la materia, el cual señale los presuntos desperfectos que presentaba dicho bien, detallando la causa de estos.
6. El 11 de octubre de 2016, la Asociación presentó el Informe N° 92-2015-GRL-DRSL/A2CF del 8 octubre de 2016, emitido por la Dirección Regional de Salud de Loreto, en el cual fue puesto en conocimiento de la denunciada mediante la Resolución N° 5 del 18 de octubre de 2016.
7. El 20 de octubre de 2016, la denunciada presentó observaciones al informe presentado por la denunciante.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la solicitud efectuada por la Corporación Cimmsa en atención al Informe N° 92-2015-GRL-DRSL/A2CF

8. La denunciada solicitó que se requiera a la denunciante el Informe Técnico que sustente lo señalado en el Informe N° 92-2015-GRL-DRSL/A2CF.
9. Sobre el particular, de la revisión del Informe N° 92-2015-GRL-DRSL/A2CF del 8 octubre de 2016, emitido por la Dirección Regional de Salud de Loreto del Gobierno Regional de Loreto, se observa que en este se describen las revisiones y pruebas realizadas al bien materia de denuncia; así como el resultado de las mismas, por lo que no es necesario efectuar requerimiento adicional.
10. Asimismo, obran en el expediente medios probatorios suficientes para poder emitir un pronunciamiento final sobre la controversia.
11. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud presentada.

Sobre el deber de idoneidad

12. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁶.

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- Idoneidad. - Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en

13. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
 - (i) Sobre que la denunciada no habría entregado el refrigerador CF-2T en el plazo establecido
14. En el presente caso, la Asociación manifestó que el 9 de julio de 2015, transfirió a la denunciada la suma de US\$ 3 657,00, para la adquisición del refrigerador acordando como fecha de entrega del mismo el 11 de julio de 2015; sin embargo, Corporación Cimmsa, entregó el bien a los 45 días después del plazo pactado en la Clínica Tucunare ubicado en el departamento de Loreto.
15. Por su parte, Corporación Cimmsa indicó que la denunciante realizó el depósito del precio del refrigerador el 10 de julio de 2015 y lo entregó 8 días después en la agencia elegida por la Asociación mediante correo electrónico del 20 de julio de

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 lo 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.

Artículo 19º.- 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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

2015. Asimismo, indicó que el plazo que demoró para la entrega del bien está de acuerdo a sus políticas de envío.

16. Obra en el expediente en calidad de medio probatorio el correo electrónico del 20 de junio de 2015, enviado por Corporación Cimmsa a la Asociación, en cual se indicó lo siguiente:

“Buenos días.

Le envié los modelos para doble temperaturas. Las congeladoras de doble temperatura cumplen con las normativas de la OMS/UNICEF, cuentan con alarmas, sistema de datalogger (memoria de almacenamiento), temperaturas exactas con una desviación de $-/+ 1^{\circ}$ C canastillas para el almacenamiento ordenados, contamos con repuestos en motores de 12V/24V, MICROPROCESADORES DE 24V; y, demás accesorios.

La entrega se envía dentro de los 2 días después de generada la orden de compra, la garantía es de 24 meses” [Sic] (Subrayado Nuestro)

17. Del correo antes citado, se observa que la denunciada informó a la Asociación que el producto materia de denuncia sería entregado en el plazo de dos (2) días después de generada la orden de compra.
18. Por otro lado, obra en el expediente, el correo electrónico del 8 de julio de 2015⁷, enviado por la Asociación a la denunciada, donde le indicó que el bien materia de denuncia debía ser entregado en el almacén de TRANSUD ubicado en Avenida San Luis N° 875, distrito de San Luis, departamento de Lima.
19. De los medios probatorios antes señalados se observa que la partes acordaron que el refrigerador sería entregado en la agencia TRANSUD en el plazo de dos días contado a partir de la emisión de la orden de compra.
20. Al respecto, Corporación Cimmsa, en sus descargos, reconoció que la Asociación no emitía orden de compra⁸. En ese sentido, la Comisión considera que al no haber orden de compra para poder contabilizar el plazo, la denunciada pudo cumplir con su obligación a partir de la cancelación del precio del bien, lo que ocurrió el 10 de julio de 2015, conforme se observa del voucher de pago que obra a fojas 62 del expediente.
21. En atención a ello, el refrigerador debió ser entregado en la agencia de la empresa de transporte TRANSUD el 12 de julio de 2015; sin embargo, fue entregado 8 días después del plazo acordado, es decir el 20 de julio de 2015
22. A mayor abundamiento, obran en el expediente correos electrónicos enviados por la denunciante a Corporación Cimmsa el 17 y 18 de julio de 2015, a través de los cuales solicitó le informe si dejó el bien materia de denuncia en la empresa de transportes; sin embargo, recién Corporación Cimmsa respondió a la denunciante el 20 de julio de 2015, indicándole que la refrigeradora ya había sido depositada en la empresa de transporte TRANSUD.

⁷ Ver foja 122 del Expediente.

⁸ Ver foja 87 del Expediente.

23. Por otro lado, la denunciada indicó que se realizó la entrega de acuerdo al plazo indicado en sus políticas de envío; sobre el particular, obra en el expediente el documento denominado Cotización N° MV-0086/15-CIMMSA del 23 de abril de 2015, en el cual se observa que el tiempo de entrega es de 45 días; sin embargo, dicho plazo es para un modelo de refrigerador diferente al materia de denuncia y para casos de importación de un bien.
24. Por lo expuesto, ha quedado acreditado la existencia del hecho denunciado, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra Corporación Cimmsa por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- (ii) Sobre los presuntos defectos que habría presentado el refrigerador
25. La Asociación indicó que el refrigerador CF-2T que adquirió de Corporación Cimmsa, presentó los siguientes desperfectos a los pocos días:
- a) presentaba alarmas continuas;
 - b) no alcanza la temperatura programada;
 - c) se encontraron en el interior del refrigerador acumulación de agua; y,
 - d) defecto en el cierre de la puerta del refrigerador.
26. Corporación Cimmsa manifestó que de manera verbal informó a la denunciante que los equipos necesitaban de un especialista para su instalación; por lo que, en la medida que el bien se encontraba en la Clínica Tucunare, la denunciante debía asumir el costo de transporte de dicha persona; sin embargo, la Asociación se negó a ello, indicando que contaba con técnicos calificados para realizar la misma.
27. A fin de acreditar lo alegado, la Asociación presentó en calidad de medio probatorio el Informe N° 92-2015-GRL-DRSL/A2CF del 8 octubre de 2016, emitido por la Dirección Regional de Salud de Loreto del Gobierno Regional de Loreto, en el cual se observa lo siguiente:
- “(...)
Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle que el 4 y 5 de Setiembre me fui a la Urbanización Río Mar Mz B-1, Lote 12 lugar indicado donde se encontraba el equipo congelados para Vacuna de marca CIMMSA modelo CT-2T de 12V. Me puse a revisar el equipo para así proceder a dar el arranque respectivo y evaluar su funcionamiento, siempre verificando en primer lugar la instalación correcta de las baterías en serie ya que son 2 y de 6 voltios con 280 amperios cada uno, que instaladas en serie duplicamos la tensión o voltaje a 12, dicha batería fue conectada a un regulador de carga o controlador para poder visualizar el porcentaje de carga, luego de tener nuestras baterías cargadas con 12.7 voltios procedí a dar el arranque al congelador teniendo como resultado solo encendido de las luces del tablero general y el culer o ventilador mas no el encendido funcionamiento del compresor, se cambió también el dispositivo de arranque o relay por uno nuevo solo atino en arrancar unas cuantas ocasiones pero solo segundos luego se apagaba es decir el circuito eléctrico de dicho equipo está operativo mas no el compresor, diagnóstico de este equipo es problema interno en compresor, compresor inoperativo” (Subrayado Nuestro)
28. Del informe citado, se observa que se realizó una evaluación a la refrigeradora materia de denuncia; oportunidad en la cual se determinó que el compresor se

encuentra inoperativo; sin embargo, dicho informe no identifica los defectos denunciados por la Asociación en el presente caso.

29. Asimismo, el mencionado informe es del 8 de octubre de 2016, lo cual evidencia que ha sido elaborado un (1) año después de ocurrido los hechos materia de denuncia.
30. Adicionalmente, de la revisión del expediente se observan fotografías en el interior de una refrigeradora⁹; sin embargo, las mismas no son suficientes para acreditar la existencia de los supuestos desperfectos que presentaría el producto materia de denuncia.
31. A mayor abundamiento, obra en el expediente el Acta de Audiencia de Conciliación (no acuerdo) del 19 de noviembre de 2015¹⁰ correspondiente al Reclamo N° 796-2015/SAC-LOR, en el cual se observa que la denunciada le indicó a la Asociación que debía asumir los costos del traslado del técnico especializado, a fin de verificar los presuntos desperfectos; sin embargo, la denunciante no aceptó ello, lo que imposibilitó a la denunciante detectar los desperfectos alegados.
32. En ese sentido, la Comisión considera que de los medios probatorios que obran en el expediente, no se puede determinar la existencia de los desperfectos materia de denuncia.
33. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

De las medidas correctivas

34. Los artículos 114^o, 115^o y 116^o del Código¹¹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que

⁹ Ver foja 28 del Expediente.

¹⁰ Ver foja 27 del Expediente.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114^o.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
Artículo 115^o.- 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 (...)
Artículo 116^o.- 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 (...)

tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

35. La Asociación solicitó como medidas correctivas lo siguiente: (i) la devolución del importe pagado por la Refrigeradora CF-2T ascendente a la suma de US\$3 567,00; (ii) la devolución de los costos adicionales por el transporte de la refrigeradora, que asciende a S/ 2 250,00; y, (ii) la indemnización por daños y perjuicios por la suma de S/ 1 000,00.
36. En el presente caso, ha quedado acreditado que Corporación Cimmsa no entregó el refrigerador CF-2T en el plazo establecido. Al respecto, en la medida que el bien ya se encuentra en poder de la Asociación, no corresponde dictar medida correctiva alguna.
37. Por otro lado, debemos indicar que no es posible atender la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, en tanto el artículo 115.7^{o12} del Código establece que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, dejando a salvo el derecho de la parte interesada de solicitar la indemnización por daños y perjuicios en la vía judicial o arbitral correspondiente

Graduación de la sanción

38. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
39. El artículo 112^o del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros¹³.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

Artículo 115^o Medidas Correctivas Reparadoras,
(...)

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.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

Artículo 112^o Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.

40. Esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer a la denunciada, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- (i) **Perjuicio al consumidor:** Se ha evidenciado el perjuicio causado a la Asociación, en tanto no pudo ver satisfecha su expectativa en relación a la dicha de entrega del bien; en la fecha pactada.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en tanto que el incumplimiento de la entrega del producto materia de denuncia en el plazo pactado a la Asociación, tomando conocimiento de la infracción administrativa cometida por Corporación Cimmsa, por lo cual contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.
41. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
42. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
43. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Corporación Cimmsa una AMONESTACIÓN.

De las costas y costos del procedimiento

44. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁴, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.

2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

(...)

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

45. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Corporación Cimmsa, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Corporación Cimmsa deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36, 00¹⁵.
46. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación Civil Ecco-Amazonia Perú en contra de Corporación Cimmsa S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada no entregó el refrigerador CF-2T en el plazo establecido.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la Asociación Civil Ecco-Amazonia Perú en contra de Corporación Cimmsa S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a los presuntos desperfectos que habría presentado el refrigerador materia de denuncia.

TERCERO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por la Asociación Civil Ecco-Amazonia Perú.

CUARTO: Sancionar a Corporación Cimmsa S.A.C. con una AMONESTACIÓN.

QUINTO: Ordenar a Corporación Cimmsa S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumplan con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante 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 costas y costos.

SEXTO: Disponer la inscripción Corporación Cimmsa S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: 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

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 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 apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

16

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“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.”

17

LEY 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.