LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Finalidad de la presente Ley.-

La presente Ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores, buscando superar la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores a efectos de garantizar que los bienes y servicios puestos en el mercado sean idóneos.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación objetivo.-

- 2.1. La presente Ley será de aplicación a las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores de productos o servicios que se acuerden, ejecuten o produzcan efectos en el territorio nacional, incluidos los actos previos y posteriores al consumo.
- 2.2. Se exceptúan del ámbito de la presente Ley las relaciones de consumo en las que un organismo regulador de servicios públicos tenga, por ley expresa, la función de proteger los derechos de los consumidores.

Artículo 3º.- Ámbito de aplicación subjetivo.-

- 3.1. Las normas de la presente Ley se aplican a todas las personas naturales o jurídicas, sociedades irregulares, patrimonios autónomos u otras entidades, de derecho público o privado, con o sin fines de lucro, que oferten bienes o servicios en el mercado en forma habitual.
- 3.2. Tratándose de personas jurídicas de derecho público pertenecientes al ámbito estatal, la presente Ley será aplicable sólo si éstas actúan como agentes económicos en una relación de consumo equiparable a una de carácter privado.

Artículo 4º.- Definición de consumidor.-

- 4.1. Consumidores son las personas naturales que, en la adquisición de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, aquellas personas naturales o jurídicas que perteneciendo a la categoría de microempresario evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio.
- 4.2. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria.

Artículo 5º.- Definición de proveedor.-

- 5.1. Proveedores son todos aquellos a los que se hace referencia en el Artículo 3º precedente que produzcan, importen, distribuyan o comercialicen productos o presten servicios a los consumidores, incluyendo los servicios profesionales y a los concesionarios de marca, y que por dichas actividades perciban una contraprestación o un beneficio económico, directo o indirecto.

- 5.2. La presente ley se aplica también a las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor en cuanto participen en el planeamiento, realización o ejecución de las conductas prohibidas y sancionadas por la presente norma.
- 5.3. Las personas naturales que actúan en nombre de un proveedor obligan con sus actos a éste, sin que sea exigible para tal efecto condiciones de representación civil.
- 5.4. Las personas jurídicas de derecho público serán consideradas proveedores, siempre que actúen como agentes económicos en una relación de consumo equiparable a una de carácter privado. No se considerarán de carácter privado las prestaciones asistenciales y aquellas en las que el ordenamiento jurídico prevé mecanismos de solución de controversias de derecho público.
- 5.5. Para efectos de la presente Ley se entiende por:
- 5.5.1. **Productores.-** Los que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- 5.5.2. **Importadores.-** Los que en forma habitual importan bienes para su venta, o provisión en otra forma, en el territorio nacional.
- 5.5.3. **Distribuidores o comerciantes.-** Los que en forma habitual venden o provean, al por mayor o menor, productos destinados a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público, así como cualquier persona que se presente como tal, al indicar en el producto o en su envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación del producto, o en el servicio prestado, su nombre, marca u otro signo distintivo.
- 5.5.4. **Prestadores de servicios.-** Los que prestan servicios en el territorio nacional o sus intermediarios, o cualquier persona que se presente como tal, al indicar en el servicio, en el local donde se presta el servicio, o en cualquiera de sus componentes, publicidad que lo promociona, o en cualquier otro elemento relacionado con el servicio, su nombre, marca u otro signo distintivo.
- 5.5.5. **Bienes.-** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, materia de una transacción comercial con un consumidor.
- 5.5.6. **Servicios.-** Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.

Artículo 6º.- Asociaciones de consumidores.-

- 6.1. Las asociaciones de consumidores son organizaciones sin fines de lucro constituidas de conformidad con el Código Civil y reconocidas conforme a las Directivas emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

- 6.2. La finalidad de dichas asociaciones es la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.
- 6.3. Las asociaciones de consumidores podrán ejercer la representación legal de sus asociados y de aquellas personas que hayan otorgado poder a su favor con el objeto de interponer en su nombre denuncias y reclamos ante las autoridades competentes. Dicha representación deberá ser ejercida con independencia frente a los proveedores y el Estado.
- 6.4. El Directorio del INDECOPI podrá celebrar convenios de cooperación interinstitucional con asociaciones de consumidores de reconocida trayectoria. Igualmente, podrá disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea destinado a financiar publicaciones, labores de investigación, programas de difusión a cargo de las mismas, u otras que el Directorio decida.
- 6.5. Mediante Resolución del Directorio del INDECOPI se establecerán los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso de los recursos mencionados en el numeral precedente.

Artículo 7°.- Interpretación favorable al consumidor.-

Al aplicarse las normas que regulan las relaciones de consumo o los contratos celebrados entre consumidor y proveedor deberá optarse, en caso de duda insalvable, por aquella interpretación que más favorece al consumidor.

Artículo 8°.- Primacía de la realidad.-

En la aplicación de la presente Ley, la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas tomará en consideración las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enervará el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

Artículo 9°.- Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor.-

Son irrenunciables los derechos que esta Ley reconoce a favor de los consumidores, los que prevalecerán sobre cualquier norma reglamentaria, uso, costumbre, práctica comercial o estipulación en contrario, salvo que cualquiera de éstas contemple una situación más beneficiosa para el consumidor. Todo acto realizado con fraude a la presente Ley es nulo.

TÍTULO II DEBERES DEL ESTADO Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Capítulo I Deberes del Estado

Artículo 10°.- Deberes del Estado.-

- 10.1. Es deber del Estado desarrollar la normatividad necesaria para velar por la protección y promoción de los derechos de los consumidores, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú.
- 10.2. El Estado deberá dar atención preferente a las siguientes políticas en materia de protección al consumidor:
 - 10.2.1. Promover y consolidar una cultura de protección al consumidor en proveedores, consumidores e instituciones públicas a fin de asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley, privilegiando el acceso a la educación y la divulgación de los derechos del consumidor;
 - 10.2.2. Promover la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la prevención y defensa de sus derechos;
 - 10.2.3. Propender a la disminución de las asimetrías de información existentes entre consumidores y proveedores;
 - 10.2.4. Fomentar estándares de calidad en la oferta de bienes y servicios;
 - 10.2.5. Establecer mecanismos efectivos y céleres para la atención y solución de los reclamos de los consumidores por parte de proveedores e instituciones competentes del Estado; y,
 - 10.2.6. Fortalecer los mecanismos de supervisión y control que garanticen el respeto de los derechos de los consumidores y la prevención de infracciones o trasgresiones.
- 10.3. El Estado dará atención prioritaria a los derechos de los consumidores cuando guarden relación directa con bienes o servicios de primera necesidad.

Capítulo II Derechos Generales de los Consumidores

Artículo 11°.- Derechos generales de los consumidores.-

Los consumidores tienen derecho a:

- 11.1. la protección de su vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios;
- 11.2. acceder a productos y servicios idóneos para los fines y usos previsibles, en los términos y condiciones en los que fueron ofrecidos por los proveedores;
- 11.3. acceder a la información sobre los bienes o servicios para adoptar decisiones de consumo adecuadas, así como para su uso o consumo apropiado;
- 11.4. la protección de sus intereses legítimos económicos y sociales;
- 11.5. un trato equitativo en toda transacción comercial, no pudiendo ser discriminados por motivo de raza, sexo, nivel socioeconómico, idioma, discapacidad, preferencias políticas, creencias religiosas o de cualquier otra índole; y,
- 11.6. la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces y céleres para la atención de sus reclamos y denuncias.

Sub Capítulo I Del Derecho del Consumidor a la Seguridad

Artículo 12°.- Seguridad de bienes o servicios.-

- 12.1. Los bienes o servicios ofertados en el mercado deben ser seguros y no deben conllevar riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
- 12.2. Se consideran bienes o servicios seguros aquellos que en condiciones de uso normal, o razonablemente previsible, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas.
- 12.3. En caso de que por la naturaleza del producto o del servicio, el riesgo sea previsible para el proveedor, éste deberá advertir al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, en idioma castellano. Las acciones del proveedor no deberán incrementar el riesgo previsible.

Artículo 13º.- Riesgos no previstos en bienes colocados en el mercado.-

En caso se coloquen bienes o servicios en el mercado en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los bienes o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores a la brevedad de las advertencias del caso. La prueba de las medidas adoptadas corresponde al proveedor.

Sub Capítulo II Del Derecho del Consumidor a Productos y Servicios Idóneos

Artículo 14º.- Derecho a la idoneidad de los bienes y servicios.-

- 14.1. Los consumidores tienen derecho a recibir del proveedor, productos o servicios idóneos.
- 14.2. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que espera un consumidor y lo que realmente recibe en función de la información transmitida; las condiciones y circunstancias de la transacción; el precio, características y naturaleza del producto o servicio; entre otros factores.
- 14.3. La idoneidad incorpora una garantía implícita o expresa. La primera asegura que los productos o servicios que comercializa un proveedor cumplan con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor. La segunda se refiere a los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor de manera clara, indubitable y oportuna.
- 14.4. El contenido, características y funciones propias de cada producto, así como las condiciones y garantías ofrecidas mediante la publicidad, ofertas y promociones, dan lugar a obligaciones de los proveedores que serán exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido. No obstante ello, si el contrato celebrado contemplara cláusulas más beneficiosas para el consumidor, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.
- 14.5. El proveedor responderá de cualquier falta de conformidad que exista entre el producto o servicio y lo ofertado, exonerándose de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica para no cumplir con lo ofrecido.

Artículo 15º.- Obligaciones de los proveedores.-

- 15.1. En toda relación de consumo, el proveedor es responsable de la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio; de la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos o servicios y éstos; así como del contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
- 15.2. El proveedor también está obligado a cumplir con las normas sectoriales que regulan las condiciones y calidad de los bienes y servicios, en especial aquellos necesarios para asegurar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

Artículo 16º.- Oferta, promoción, publicidad.-

- 16.1. Toda oferta dirigida a los consumidores resulta obligatoria para el proveedor que la emite.
- 16.2. La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se deberá ajustar a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las normas sobre publicidad comercial.
- 16.3. En los casos en que la publicidad relativa a ofertas, rebajas de precios y promociones omita indicar su duración y el número de unidades a ofertar, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados en las condiciones señaladas en la publicidad.

Artículo 17º.- Bienes usados o reconstruidos.-

Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá informarse claramente dicha circunstancia y hacerla constar en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes. La prueba de la información proporcionada corresponde al proveedor.

Artículo 18º.- Derecho a la reparación, reposición o devolución.-

- 18.1. Los consumidores tendrán derecho, alternativamente, a la reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio o a la reparación del bien; o, a la devolución de la cantidad pagada, cuando:
 - 18.1.1. presente alguna deficiencia o desperfecto;
 - 18.1.2. los productos o servicios que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes;
 - 18.1.3. los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan;
 - 18.1.4. en el producto adquirido con determinada garantía y dentro de la vigencia de la misma, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la calidad o propiedades garantizadas;
 - 18.1.5. cualquier producto por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, según el caso, no sea apto para el uso al cual está destinado;
 - 18.1.6. el producto o servicio no se adecua a los términos de la oferta, promoción o publicidad;

- 18.1.7. considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque; y,
 - 18.1.8. advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos.
- 18.2. De devolverse el monto pagado, deberá tomarse como base el valor del producto o servicio al momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor al momento de la devolución, se deberá restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagarán los intereses legales, o convencionales si los hubiera.
- 18.3. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado, se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien, deberá renovarse el plazo de la garantía.

Artículo 19º.- Pago en exceso.-

Cualquier pago en exceso del precio estipulado podrá ser recuperable por el consumidor y devengará hasta su devolución, el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hubieren pactado o, en su defecto, el interés legal.

Artículo 20º.- Servicios de reparación.-

- 20.1. El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente y a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al bien de que se trate, salvo que el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario. Su incumplimiento dará lugar a una indemnización de daños y perjuicios, en vía judicial, y a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin costo, los componentes o repuestos de que se trate.
- 20.2. Corresponde al prestador de servicios de reparación dejar constancia escrita del estado del bien cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor podrá dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio deberá entregar copia de dicha constancia al consumidor.
- 20.3. Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables al prestador de dicho servicio, dentro de los treinta (30) días siguientes de recibido el producto, el consumidor podrá solicitar que éste sea reparado nuevamente, sin costo adicional.
- 20.4. Cuando por deficiencia del servicio de reparación, limpieza, mantenimiento o similar, el producto se perdiera o sufriera menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor, o se torne total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, o se convierta en peligroso, dará lugar a una indemnización de daños y perjuicios, en vía judicial.

Artículo 21º.- Suministro de partes y accesorios.-

- 21.1. Salvo información expresa en contrario, consignada en el contrato o comprobante de pago, los proveedores quedarán obligados y serán responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensamblen, importen o distribuyan. Dicha obligación será exigible durante el tiempo en que los bienes se comercialicen en el mercado nacional, más un período de tiempo razonable, en función de la durabilidad de los mismos.
- 21.2. La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de las partes y accesorios, corresponde al proveedor.

Artículo 22°.- Servicios de atención al cliente.-

Los proveedores identificados por Directiva emitida por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI pondrán a disposición de los consumidores, servicios gratuitos de información y atención al cliente, implementando mecanismos que aseguren dejar constancia de las quejas y reclamos que se realicen. Si tales servicios utilizan atención telefónica o electrónica para sus funciones, deberá garantizar una atención personal directa, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar, complementariamente, otros medios técnicos a su alcance.

Artículo 23°.- Servicio de atención de reclamos.-

- 23.1. 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 podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 23.2. No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo, o de cualquier otro pago.

Sub Capítulo III Del Derecho del Consumidor a la Información

Artículo 24°.- Información sobre productos y servicios.-

- 24.1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. La información deberá ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada y oportuna.
- 24.2. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, la información debe comprender, en idioma castellano, los ingredientes y componentes de los productos, las advertencias sobre el riesgo a la vida y la salud del consumidor, cumpliendo con las normas de rotulado correspondientes.
- 24.3. En materia de consumo, sin perjuicio de lo establecido en la regulación sobre represión de la competencia desleal, los proveedores se encuentran prohibidos de brindar u omitir información que induzcan al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso,

medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo 25º.- Rotulado de los productos.-

- 25.1. Los proveedores están obligados a cumplir con las normas de rotulado de los productos que comercializan.
- 25.2. Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores deberá efectuarse en términos comprensibles, en idioma castellano y de conformidad con el sistema legal de unidades de medida. Tratándose de productos de manufactura extranjera, deberá brindarse en idioma castellano, los manuales o instrucciones de uso, así como la información relacionada con las advertencias, riesgos previsibles, condiciones de las garantías y los cuidados a seguir en caso que se produzca un daño.
- 25.3. Sin perjuicio de lo anterior, los productos que contengan en su composición sustancias de transgénicos u organismos genéticamente modificados, deberán tener, de modo claro y preciso en su rotulado, la información correspondiente a: "Producto Genéticamente Modificado", "Contiene Organismos Genéticamente Modificados" o "Alimento Resultante de Organismos Genéticamente Modificados", así como las advertencias y precauciones de uso o consumo.
- 25.4. Todo alimento con respecto al cual se hace una declaración de propiedades nutricionales deberá ser rotulado mediante una declaración de nutrientes y las cantidades que contiene el producto. Para efectos de la aplicación de la presente norma, deberán tomarse en cuenta las normas del Codex Alimentarius.
- 25.5. Es competencia del INDECOPI, verificar y sancionar las infracciones contempladas en el presente artículo únicamente si el producto se encuentra a disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta. Su competencia no se restringe a las listas de productos que pudieran contemplar normas sectoriales, resultando aplicables las exigencias establecidas en la presente Ley, a todos los productos destinados a los consumidores.

Artículo 26º.- Exhibición de precios.-

- 26.1. Los consumidores deberán poder acceder fácilmente, en los establecimientos comerciales, a los precios de los productos o servicios ofrecidos por el proveedor o a una lista con los precios de éstos, la que le deberá ser proporcionada gratuitamente a su solicitud.
- 26.2. Los establecimientos de venta al por menor que no sean microempresas deberán exhibir en forma visible en el producto o lugar de exhibición (anaqueles, estantes, góndolas y otros similares), el precio por unidad de medida (kilogramo, litro, metro y otros) conjuntamente con el precio de venta del producto envasado, utilizando la misma unidad de medida para cada categoría de producto. Dicha información se presentará para las siguientes categorías de productos:
 - 26.2.1. carnes y productos derivados, incluidos los embutidos y similares;
 - 26.2.2. pescado y otros productos de mar;
 - 26.2.3. frutas y verduras, tubérculos y similares, crudos, cocidos o preparados;
 - 26.2.4. cereales y productos derivados, incluido el pan y los fideos;

- 26.2.5. arroz y azúcar;
- 26.2.6. aceites y grasas;
- 26.2.7. leches y otros productos lácteos;
- 26.2.8. miel;
- 26.2.9. té y café.

26.3. Los establecimientos que expendan comidas y bebidas están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor, salvo que, por el diseño del negocio, los precios se encuentren a disposición de todo el público al interior del establecimiento, de manera accesible y visible, antes de adquirir el producto, sin necesidad de requerir asistencia del personal de éste.

Artículo 27º.- Información de precios.-

- 27.1. Constituye obligación de los proveedores que, en sus listas de precios o rótulos, letreros, etiquetas o envases, u otros en los que figure el precio de los bienes o servicios que ofrecen, se consigne, en moneda nacional, el precio total del bien o servicio incluido el Impuesto General a las Ventas.
- 27.2. En los casos en que los precios de los bienes o servicios se consignent en moneda extranjera, se deberán consignar también, los precios en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales al precio en la moneda extranjera.
- 27.3. En los establecimientos en los que se acepte moneda extranjera para el pago de los productos o servicios, se deberá ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares informando el tipo de cambio aceptado para efectos de pago.
- 27.4. En caso el proveedor diferencie el precio del bien o servicio, en función del medio de pago, dicha información deberá ser puesta expresamente en conocimiento del consumidor, de forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso dicha circunstancia no sea informada, los consumidores no podrán ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetar el precio fijado por el bien o servicio.

Sub Capítulo IV

Derecho a la Protección de los Intereses Sociales y Económicos de los Consumidores

Artículo 28º.- Discriminación del consumidor.-

- 28.1. Los consumidores no podrán ser discriminados por los proveedores. Se considera trato discriminatorio cualquier trato diferenciado sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus consumidores u otras razones objetivas y justificadas.
- 28.2. La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el procedimiento o a la Administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada, para efectuar la diferenciación en el consumo, le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en

prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Artículo 29°.- Restricciones de acceso a establecimientos.-

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas de acceso a sus instalaciones deberán informar dichas restricciones a los consumidores de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no podrán ser redactadas de manera genérica o ambigua.

Artículo 30°.- De los métodos abusivos de cobranza.-

El proveedor o prestador debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes sin atentar o afectar, de manera indebida la buena imagen o reputación del consumidor ante terceros, la privacidad de su hogar o sus actividades laborales. Por ello, se prohíbe:

- 30.1. el envío al deudor o su garante, de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales;
- 30.2. el envío de comunicaciones o la realización de llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor;
- 30.3. el envío de notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo;
- 30.4. realizar visitas o llamadas telefónicas los días sábados, domingos, feriados o en horas nocturnas;
- 30.5. colocar carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante, incluso en el domicilio del deudor o garante, cuando el contenido de éstos afecten o puedan afectar el derecho a la buena reputación de los consumidores o su imagen ante terceros;
- 30.6. ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación;
- 30.7. difundir a través de los medios de comunicación, nóminas de deudores y requerimientos de pago sin orden judicial. No comprende a la información proporcionada a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial ni la información que por norma legal proporcione el Estado; y,
- 30.8. cualquier otra modalidad análoga que esté comprendida en el presente artículo y sea considerada como infracción por INDECOPI.

Artículo 31°.- Métodos comerciales coercitivos.-

31.1. De manera enunciativa, aunque no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

- 31.1.1. condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, sean parte de las ofertas comerciales o, por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;
- 31.1.2. obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos

previamente. En ningún caso podrá interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo hubiese autorizado, de manera expresa.

- 31.1.3. modificar sin el consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiere autorizado expresamente y con anterioridad; o,
- 31.1.4. completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fuera expresamente acordada al momento de su suscripción.

31.2. Los proveedores que empleen call centers o sistemas de llamado telefónico o de mensaje de texto a celular para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemarketing, deberán habilitar una lista en la cual se puedan registrar los usuarios que no deseen recibir ofertas de telemarketing vía telefónica o mediante mensaje de texto. En tal sentido, está prohibido realizar ofertas por los mecanismos contemplados en este numeral a los consumidores que manifiesten su voluntad de no recibirlas.

Artículo 32°.- Redondeo de precios.-

Está prohibido que los proveedores, al momento de cobrar por el producto o servicio brindado, redondeen los precios en contra del consumidor.

Artículo 33°.- Constancia de la operación de consumo.-

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación tributaria, el proveedor tiene la obligación de entregar al consumidor, comprobante de pago en el que conste los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

TÍTULO III CONTRATOS Y GARANTÍAS

Capítulo I Condiciones Generales de Contratos

Artículo 34°.- Información previa al contrato.-

Antes de contratar, el proveedor debe poner a disposición del consumidor, de manera clara, comprensible y gratuita, la información relevante, veraz y suficiente, sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes y servicios objeto del mismo.

Artículo 35°.- Contratos.-

En los contratos entre consumidores y proveedores:

- 35.1. Deberá constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos, las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.

- 35.2. No podrán incluirse cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- 35.3. No deberán establecerse limitaciones que excluyan u obstaculicen al consumidor a poner fin al contrato y la forma como éste puede ponerle fin. Los consumidores tienen derecho a desvincularse de los contratos por la misma forma y medios a través de los cuales estos fueron celebrados.
- 35.4. En caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deberán ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a 3 milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.
- 35.5. Los proveedores deberán entregar a los usuarios, copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.
- 35.6. Se considerará agresiva, y por tanto prohibida, aquella práctica comercial que, teniendo en cuenta sus características y circunstancias, se desarrolle mediante el acoso, la coacción, uso de la fuerza o influencia indebida, afectando o pudiendo afectar la libertad de elección o conducta del consumidor con respecto al producto o servicio y, en consecuencia, le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado.
- 35.7. En las cláusulas generales de contratación y en los contratos de adhesión, se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas y aquellas análogas que tengan por objeto:
- 35.7.1. Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores con relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;
 - 35.7.2. Permitir al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato en perjuicio del consumidor, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
 - 35.7.3. Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor; y,
 - 35.7.4. Liberar al proveedor de su responsabilidad, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato; o, traslade al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del proveedor.
 - 35.7.5. Las que obliguen al consumidor a recurrir a la vía del arbitraje para la solución de sus reclamos y denuncias en materia de consumo.
- 35.8. Para la evaluación de las cláusulas antes señaladas, se tendrá en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y la información que el proveedor ha suministrado al consumidor.
- 35.9. Se tendrán por no pactadas las cláusulas, condiciones y estipulaciones que infrinjan el presente artículo.

Capítulo II

Contratos a distancia

Artículo 36º.- Contratos a distancia.-

- 36.1. Son contratos a distancia los celebrados entre proveedores y consumidores, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el proveedor. Son técnicas de comunicación a distancia las ventas mediante distribuidores automáticos, subastas vía electrónica, contratos de venta o prestación de servicios vía electrónica, venta a través de catálogos, entre otras.
- 36.2. En los contratos a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo. Debe otorgarse al destinatario, la oportunidad de oponerse a la aceptación de dichas condiciones.
- 36.3. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible de las condiciones del contrato.
- 36.4. Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente al consumidor, éste podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

Artículo 37º.- Derecho de desistimiento.-

- 37.1. Independiente de los derechos establecidos en la presente Ley, el consumidor que contrate a distancia tendrá derecho a desistirse del contrato sin estar sujeto a penalización alguna en los siete (7) días hábiles siguientes a la contratación. En este caso, el consumidor deberá asumir el costo de la devolución de los bienes al proveedor.
- 37.2. Es deber de los proveedores informar al consumidor, en caracteres destacados, de los contratos o las ofertas contractuales, su derecho a desistirse del contrato.
- 37.3. Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente, las prestaciones materia del contrato. El consumidor no tendrá que rembolsar cantidad alguna al proveedor por el uso normal del bien dentro del plazo mencionado en el numeral 37.1. El proveedor estará obligado a devolver en un plazo máximo de treinta (30) días de la fecha del desistimiento, las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.
- 37.4. El derecho de desistimiento no será aplicable a los siguientes contratos:
 - 37.4.1. de suministro de productos confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o usuario o claramente personalizados, o que por su naturaleza no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
 - 37.4.2. suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos, de programas informáticos o libros que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como ficheros informáticos suministrados vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente;

- 37.4.3. de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas;
- 37.4.4. de servicios de apuestas y loterías;
- 37.4.5. relativos a la entrega de productos alimenticios y de bebidas; y,
- 37.4.6. de seguros y de servicios financieros.

TITULO IV DISPOSICIONES ESPECIALES

Capítulo I Del Crédito al Consumidor

Artículo 38°.- Información en créditos de consumo.-

- 38.1. En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la tasa de costo efectivo anual. Asimismo, dicha información deberá ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento, en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, incluyendo lo siguiente:
- 38.1.1. el precio al contado del bien o servicio que es aquél sobre el cual se efectuarán los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación;
 - 38.1.2. el monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas;
 - 38.1.3. el monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se deberá especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiere;
 - 38.1.4. la tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la empresa bancaria y financiera, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el consumidor.
 - 38.1.5. el monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere;
 - 38.1.6. el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, y todos los beneficios pactados por el pago a tiempo y forma de las cuotas;
 - 38.1.7. la cantidad total a pagar por el producto o servicio, que estará compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso;
 - 38.1.8. el derecho a efectuar el pago adelantado de las cuotas;
 - 38.1.9. el derecho a efectuar pago anticipado de los saldos (prepago), en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios al día de pago y deducción de los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes;
 - 38.1.10. los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiere;
 - 38.1.11. el cronograma de pagos, el cual incluirá el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota (amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiere, entre otros); y,
 - 38.1.12. cualquier otra información relevante.

38.2. En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calcularán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado sino por período vencidos.

Artículo 39.- Garantías en créditos de consumo.-

39.1. Es obligación del proveedor informar de manera clara, oportuna y veraz, al consumidor o usuario, dejando constancia del hecho, sobre todos los mecanismos relativos al otorgamiento de créditos de consumo, si éste es financiado por una entidad bancaria o financiera, o por el propio proveedor, los bienes en garantía, los efectos de la garantía otorgada en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

39.2. En caso de ejecutarse dicha garantía, el proveedor debe proceder a liquidar la deuda, deduciendo el valor del bien materia de tasación, e informando al consumidor sobre el saldo de la deuda pendiente de pago. Para tales efectos, queda prohibido el empleo de fórmulas ambiguas, que induzcan a error al consumidor sobre la cancelación de su deuda. Sin perjuicio de la sanción por infracción a la obligación establecida en el párrafo anterior, la deuda se entenderá cancelada, estando el proveedor obligado a cesar cualquier acto de cobranza iniciado y a dar por extinguida la relación de consumo.

Artículo 40°.- Información sobre refinanciamiento.-

En caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación.

Artículo 41°.- Límites de líneas de crédito.-

Los proveedores no podrán aumentar, sin el consentimiento previo y expreso del consumidor, la línea de crédito otorgada al consumidor.

Artículo 42°.- Títulos valores incompletos.-

Cuando las partes hubieren pactado la suscripción de títulos valores incompletos, el proveedor deberá entregar copia de éstos al usuario, así como la documentación que contenga las estipulaciones para proceder a completarlos. La carga de la prueba del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo, corresponde al proveedor.

Artículo 43°.- Aval o fiador.-

En toda relación de crédito en la cual el consumidor tenga un aval o un fiador que garantice la obligación contraída, el ámbito de aplicación de la presente Ley se extenderá al avalista o fiador en lo que le fuera aplicable al consumidor, cuando el garante se coloque en la situación del consumidor. Ante un eventual incumplimiento del consumidor, el o los garantes podrán invocar los medios de defensa que el consumidor hubiera podido ejercer, en virtud a la relación establecida con el proveedor.

Capítulo II De Otros Servicios

Artículo 44°.- Servicios Profesionales.-

- 44.1. Servicios profesionales son aquellos brindados en el ejercicio habitual de una profesión. Pueden ser de medios o de resultados.
- 44.2. En los servicios profesionales de medios, el fin o resultado no es previsible, por lo que el proveedor estará exonerado de responsabilidad si cumple con brindar el servicio con debida diligencia, utilizando todos los medios requeridos para obtener el fin deseado. La carga de la prueba sobre la diligencia en la prestación del servicio corresponde al proveedor.
- 44.3. En los servicios profesionales de resultado, el proveedor se compromete a la obtención de un objetivo o fin. En caso de no producirse el resultado ofrecido por el proveedor, éste responde ante el consumidor por el defecto en el servicio, salvo que acredite que la falta de resultado se debió a una causa que no le es imputable.

Artículo 45°.- Servicios médicos en establecimiento de salud.-

El establecimiento de salud es responsable por las infracciones a la presente ley que afecten al consumidor, generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, siendo responsables solidarios estos últimos.

Artículo 46.- Servicios inmobiliarios.-

- 46.1 En el caso de separación de un inmueble, siempre que no se establezca claramente y por escrito que el pago de dicho monto no es reembolsable, el proveedor se encuentra obligado a restituir el íntegro del dinero pagado por el consumidor como separación del inmueble a adquirir en un plazo que no puede exceder los treinta (30) días hábiles.
- 46.2 En caso de incumplimiento en el plazo de entrega del inmueble por causa imputable al proveedor, el consumidor podrá optar por la resolución del contrato y la consiguiente devolución del dinero. De no haberse informado previamente y por escrito al consumidor, no podrá deducir cobros por concepto de gastos administrativos.

TÍTULO V DE LAS AUTORIDADES DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

Artículo 47°.-Sobre la competencia del INDECOPI.-

- 47.1 El INDECOPI es la única entidad competente para conocer a nivel administrativo las presuntas infracciones a la presente Ley, no resultando determinante el tipo de producto o servicio prestado por el proveedor.
- 47.2 En primera instancia administrativa la autoridad es la Comisión, entendiéndose por ésta a la Comisión de Protección al Consumidor y a las Comisiones de las Oficinas Regionales del INDECOPI en las que se desconcentren las funciones de aquélla, según la competencia territorial que sea determinada mediante Directiva del INDECOPI. Las Comisiones de las Oficinas Regionales serán competentes únicamente respecto de las conductas que tengan origen y efectos, reales o potenciales, dentro de su respectiva circunscripción de competencia territorial.

47.3. En segunda instancia administrativa la autoridad es el Tribunal, entendiendo por éste al Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.

Artículo 48°.- La Comisión.-

48.1. La Comisión es el órgano con autonomía técnica y funcional encargado de la aplicación de la presente Ley con competencia exclusiva a nivel nacional, salvo que dicha competencia haya sido asignada o se asigne por norma expresa a otro organismo público.

48.2. Son atribuciones de la Comisión:

- 48.2.1. Ordenar a la Secretaría Técnica el inicio de un procedimiento sancionador de investigación y sancionar infracciones a las normas de protección del consumidor;
- 48.2.2. Declarar la existencia de una infracción a las normas de protección del consumidor e imponer la sanción correspondiente;
- 48.2.3. Decidir la continuación de oficio del procedimiento, en caso el procedimiento concluya mediante alguno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos contemplados en la presente Ley, si del análisis de los hechos denunciados se advierte la posible afectación de interés público;
- 48.2.4. Dictar medidas cautelares;
- 48.2.5. Dictar medidas correctivas respecto a infracciones a la presente Ley;
- 48.2.6. Expedir lineamientos que orienten a los proveedores y consumidores sobre la correcta interpretación de las normas de la presente Ley;
- 48.2.7. Emitir opinión, exhortar o recomendar a las autoridades legislativas, políticas o administrativas sobre la implementación de medidas que aseguren la protección del consumidor; y,
- 48.2.8. Las demás que le asignen las disposiciones legales vigentes.

Artículo 49°.- La Secretaría Técnica de la Comisión.-

49.1. La Secretaría Técnica de la Comisión es el órgano con autonomía técnica que realiza la labor de instructor del procedimiento de investigación por infracción a las normas de protección del consumidor.

49.2. Son atribuciones de la Secretaría Técnica de la Comisión:

- 49.2.1. Efectuar investigaciones preliminares;
- 49.2.2. Iniciar de oficio el procedimiento de investigación y sanción de infracciones a la norma de Protección al Consumidor;
- 49.2.3. Tratándose de una denuncia de parte, decidir la admisión a trámite del procedimiento de investigación y sanción de infracciones a las normas de protección al consumidor, pudiendo declarar inadmisibles o improcedentes la denuncia, según corresponda;
- 49.2.4. Instruir el procedimiento sancionador, realizando investigaciones y actuando medios probatorios, ejerciendo para tal efecto las facultades y competencias que las leyes han atribuido a las Comisiones del INDECOPI;
- 49.2.5. Excepcionalmente, y con previo acuerdo de la Comisión, podrá inmovilizar por un plazo no mayor de diez (10) días hábiles prorrogables por igual plazo, libros, archivos, documentos, correspondencia y registros en general de la persona natural o jurídica investigada, tomando copia de los mismos.

En iguales circunstancias, podrá retirarlos del local en que se encuentren hasta por quince (15) días hábiles, requiriéndose de una orden judicial para proceder al retiro. La solicitud de retiro deberá ser motivada y será resuelta en el término de veinticuatro (24) horas por un Juez Penal, sin correr traslado a la otra parte;

- 49.2.6. Realizar estudios y publicar informes;
 - 49.2.7. Elaborar propuestas de lineamientos;
 - 49.2.8. Canalizar el apoyo administrativo que requiera la Comisión;
 - 49.2.9. Realizar actividades de capacitación y difusión de la aplicación de las normas de protección al consumidor; y,
 - 49.2.10. Otras que le asignen las disposiciones legales vigentes.
- 49.3. La Comisión y la Secretaría Técnica están facultadas para reunir información relativa a las características y condiciones de los productos o servicios que se expenden en el mercado. La información que se ofrezca tendrá el carácter de opinión no vinculante y no generará responsabilidad en tanto tenga por objeto informar al consumidor para permitirle tomar una adecuada decisión de consumo.
- 49.4. Los procedimientos seguidos ante la Comisión tienen carácter público. En esa medida, la Comisión y la Secretaría Técnica se encuentran facultadas para disponer la difusión de información vinculada a dichos procedimientos, así como de las investigaciones preliminares y procedimientos iniciados de oficio, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados o potencialmente afectados, con la finalidad de brindar información orientadora en el mercado y siempre que ello no constituya violación de secretos comerciales o industriales. En cada caso debe informarse claramente el estado de la investigación o procedimiento.

Artículo 50º.- El Tribunal.-

- 50.1. El Tribunal es el órgano encargado de revisar en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por la Comisión o la Secretaría Técnica.
- 50.2. El Tribunal, a través de su Secretaría Técnica, está facultado para, de oficio, actuar medios probatorios que permitan esclarecer los hechos imputados y, de ser el caso, sancionar la conducta infractora.

TÍTULO VI DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Capítulo I De la Postulación

Artículo 51º.- Formas de iniciación del procedimiento.-

- 51.1. El procedimiento sancionador de investigación y sanción de las infracciones a las normas de protección al consumidor se inicia siempre de oficio, bien por iniciativa de la Secretaría Técnica de la Comisión, por orden de la Comisión o el Tribunal, o por denuncia de parte.
- 51.2. En el procedimiento trilateral sancionador promovido por una denuncia de parte, el denunciante es un colaborador en el procedimiento, conservando la Secretaría Técnica de la Comisión la titularidad de la acción de oficio.

51.3. El procedimiento sancionador podrá ser iniciado cuando la conducta denunciada se está ejecutando, cuando exista amenaza de que se produzca e, inclusive, cuando ya hubiera cesado sus efectos.

Artículo 52º.- Requisitos de la denuncia de parte.-

52.1. La denuncia de parte que imputa la realización de una infracción a las normas de protección al consumidor, deberá contener:

52.1.1. Nombre, denominación o razón social del denunciante, su domicilio y los poderes correspondientes, de ser el caso;

52.1.2. Indicios razonables de la presunta existencia de uno o más infracciones a la norma de Protección al Consumidor;

52.1.3. Identificación de los presuntos denunciados, nombre, denominación o razón social y su domicilio. En caso el domicilio señalado por el denunciante no corresponda al denunciado, la denuncia será declarada inadmisibles conforme a lo establecido en el numeral 49.2.3 del Artículo 49º de la presente Ley. Por domicilio válido se considerará el lugar donde se realizó la relación de consumo, el domicilio fiscal o el establecimiento donde se ubiquen las oficinas administrativas, locales comerciales o las unidades de producción, a elección del consumidor.

52.1.4. Solicitud de medidas cautelares, si fuere el caso; y,

52.1.5. El comprobante de pago de la tasa por derecho de tramitación del procedimiento sancionador.

52.2 En los procedimientos, no es obligatoria la intervención de abogado y no constituye requisito de admisibilidad para la presentación de denuncias o recursos. Sin perjuicio de ello, las partes podrán hacerse asesorar o representar por un abogado.

Artículo 53º.- Resolución de inicio del procedimiento.-

53.1. La Secretaría Técnica se pronunciará sobre la admisión a trámite de una denuncia de parte luego de verificar el cumplimiento de los requisitos formales exigidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del INDECOPI, la competencia de la Comisión y la existencia de indicios razonables de infracción a la presente Ley. El plazo para admitir la denuncia es de 20 días hábiles contados desde su presentación.

53.2. La resolución de imputación de cargos o de inicio del procedimiento deberá contener:

53.2.1. La identificación de la persona o personas a las que se imputa la presunta infracción;

53.2.2. La imputación de infracciones, mediante una sucinta exposición de los hechos que motivan la instauración del procedimiento, su calificación jurídica y, en su caso, las sanciones que pudieran corresponder;

53.2.3. La identificación del órgano competente para la resolución del caso, indicando la norma que le atribuya dicha competencia; y,

53.2.4. La indicación del derecho a formular descargos y el plazo para su ejercicio.

53.3. La resolución de inicio del procedimiento se informará a la Comisión y se notificará a los proveedores denunciados y a quienes presentaron la denuncia de parte, que

se consideran apersonados al procedimiento por dicha presentación, de ser el caso.

53.4. La resolución que declare inadmisibile o improcedente la denuncia es impugnabile en el plazo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 54°.- Plazo para la presentación de descargos.-

El imputado podrá defenderse sobre los cargos imputados por la resolución de inicio del procedimiento en un plazo máximo improrrogable de quince (15) días hábiles, presentando los argumentos y consideraciones que estime convenientes y ofreciendo las pruebas correspondientes.

Capítulo II De las Medidas Cautelares

Artículo 55°.- Medidas cautelares.-

55.1. En cualquier etapa del procedimiento la Comisión podrá, de oficio o a pedido de quien haya presentado una denuncia de parte o de terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, dictar una medida cautelar destinada a asegurar la eficacia de la decisión definitiva, lo cual incluye asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas y el cobro de las sanciones que se pudieran imponer. Tratándose de este último supuesto, una vez declarada la infracción mediante resolución firme, la medida cautelar relativa al cobro de la sanción se mantendrá bajo responsabilidad del ejecutor coactivo.

55.2. La Comisión podrá adoptar la medida cautelar, innovativa o no innovativa, genérica o específica, que considere pertinente, en especial:

55.2.1. El cese preventivo de los actos materia de denuncia.

55.2.2. El comiso, depósito o inmovilización de los productos, etiquetas, envases o material publicitario vinculado con los hechos materia de denuncia.

55.2.3. El cese preventivo de la publicidad vinculada con los hechos materia de denuncia.

55.2.4. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.

55.2.5. El cierre temporal del establecimiento denunciado.

55.2.6. Cualquier otra medida de dar, hacer o no hacer, que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de éste.

La Comisión podrá, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada.

55.3. Las medidas cautelares deberán ajustarse a las necesidades, proporcionalidad e intensidad del daño que se pretenda evitar.

55.4. En cualquier momento, y en caso de urgencia por la necesidad de las circunstancias, el Presidente de la Comisión, o en su defecto el Vicepresidente, podrá dictar una medida cautelar destinada a evitar un daño irreparable, con cargo a informar a la Comisión en la siguiente sesión de ésta, para que decida ratificar la medida impuesta.

- 55.5. Tratándose de solicitudes de quien haya presentado una denuncia de parte o de terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, la Comisión podrá concederlas o denegarlas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. No son exigibles a quien presente la solicitud, medidas de aseguramiento civil como la contracautela o similares. La Comisión podrá conceder medidas cautelares distintas a las solicitadas, siempre que considere que se ajusten de mejor manera a las necesidades, proporcionalidad e intensidad del daño que se pretende evitar.
- 55.6. En cualquier momento del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, se podrá acordar la suspensión, modificación o revocación de las medidas cautelares.
- 55.7. Las resoluciones que imponen medidas cautelares son apelables ante el Tribunal en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose en cuaderno separado, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 216° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. El Tribunal se pronunciará sobre la apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- 55.8. El Tribunal tiene las mismas facultades atribuidas a la Comisión para el dictado de medidas cautelares.

Artículo 56°.- Requisitos para el dictado de medidas cautelares.-

Para el otorgamiento de una medida cautelar, la Comisión deberá verificar la existencia concurrente de: (i) verosimilitud en la existencia de la infracción a las normas de protección al consumidor y (ii) peligro en la demora del pronunciamiento final.

Capítulo III De la Instrucción

Artículo 57°.- Período de prueba.-

El período de prueba no podrá en ningún caso ser mayor a sesenta (60) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo para la contestación. Los gastos de actuación de las pruebas son de cargo de las partes que las ofrecen y no tienen naturaleza tributaria.

Artículo 58°.- Medios de prueba.-

58.1. Las partes podrán ofrecer, entre otros, los siguientes medios probatorios:

- 58.1.1. Documentos;
- 58.1.2. Testimoniales;
- 58.1.3. Inspecciones; y,
- 58.1.4. Pericias.

58.2. Excepcionalmente, procederá la actuación de pruebas distintas a las mencionadas en el numeral anterior solamente si, a criterio del Secretario Técnico de la Comisión, éstas revisten especial necesidad para la resolución del caso.

58.3. En caso fuera necesario realizar una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste para dicho efecto. Siempre

que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien conduzca la misma, así como por los interesados y por quienes se encuentren a cargo del almacén, oficina o establecimiento correspondiente. En caso éstos se negaren a suscribir el acta, la persona encargada de la diligencia dejará constancia de ello en el acta.

- 58.4. Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de las diligencias, incluidas las inspecciones, testimoniales e interrogatorios, el Secretario Técnico o la persona designada por éste podrán requerir la intervención inmediata de la Policía Nacional del Perú, sin necesidad de notificación previa, para garantizar el cumplimiento de sus funciones.
- 58.5. Los medios probatorios deberán ser costeados por quien los ofrezca. Los costos de aquellos que sean ordenados por la autoridad podrán ser distribuidos entre el imputado y quien haya presentado la denuncia de parte, o cualquiera de ellos, de ser el caso. Los gastos de las pruebas pueden formar parte de las costas del procedimiento si así lo dispone la Comisión.
- 58.6. Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y que se formalicen en documento público, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio pleno, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses, pudieran aportar los administrados.
- 58.7. La Secretaría Técnica podrá rechazar los medios probatorios propuestos por el imputado, por quienes hayan presentado la denuncia de parte o por terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, cuando sean manifiestamente impertinentes o innecesarios, mediante resolución motivada.

Artículo 59°.- Actuaciones de instrucción.-

- 59.1. La Secretaría Técnica está facultada, en razón de su competencia, a realizar de oficio cuantas actuaciones probatorias resulten necesarias para el examen de los hechos, recabando los documentos, información u objetos que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia o no de la infracción administrativa que se imputa.
- 59.2. Si, como consecuencia de la instrucción del procedimiento, resultase modificada la determinación inicial de los hechos, su posible calificación o las sanciones a imponer, la Secretaría Técnica emitirá una nueva resolución de imputación que sustituirá como pliego de cargos a la resolución de inicio del procedimiento, informando de ello a la Comisión y notificando a las personas imputadas, así como a las personas que hayan presentado la denuncia de parte, si fuera el caso. En caso de emitirse esta nueva resolución, se inicia un nuevo cómputo de plazos para la formulación de los descargos y un nuevo cómputo del plazo legal que corresponde a la tramitación del procedimiento.
- 59.3. Transcurridos cuarenta y cinco (45) días hábiles del periodo de pruebas, la Secretaría Técnica informará a las partes de la fecha en que concluirá esta etapa del procedimiento.

En caso se hubieran actuado los medios probatorios ofrecidos conforme al artículo 58° de la presente Ley y la Comisión contara con los elementos de juicio necesarios para emitir pronunciamiento antes del plazo señalado en el párrafo anterior, la

Secretaría Técnica informará a las partes de la fecha en que concluirá esta etapa del procedimiento, fecha que no podrá ser menor a diez (10) días hábiles.

Dentro de un plazo no mayor de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación del vencimiento del periodo de pruebas, y sin perjuicio que el plazo de la etapa probatoria continúe transcurriendo, las partes que lo consideren pertinente podrán realizar los siguientes actos:

- 59.3.1. Presentar como pruebas adicionales únicamente documentos, de lo que se correrá traslado a todas las partes del procedimiento;
- 59.3.2. Presentar sus alegatos finales; y,
- 59.3.3. Solicitar la realización de un informe oral.

59.4 Finalizado el periodo de prueba, no se admitirá la presentación de medios probatorios adicionales.

Capítulo IV **De la Información Pública y Confidencial**

Artículo 60º.- Acceso al expediente.-

En cualquier momento del procedimiento, y hasta que éste concluya en sede administrativa, únicamente la parte imputada, quien haya presentado una denuncia de parte o terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, tienen derecho a conocer el estado de tramitación del expediente, acceder a éste y obtener copias de los actuados, siempre que la Comisión no hubiere aprobado su reserva por constituir información confidencial.

Artículo 61º.- Información confidencial.-

61.1. A solicitud de parte o tercero con interés legítimo, incluyendo a una entidad pública, la Comisión declarará la reserva de aquella información que tenga carácter confidencial, en caso se trate de:

61.1.1. Un secreto comercial; esto es, 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

621.1.2. Secreto industrial; esto es, el 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

La solicitud de declaración de reserva sobre un secreto comercial o industrial será concedida siempre que:

- a. Dicha información sea un conocimiento que tenga carácter de reservado o privado sobre un objeto determinado;
- b. Quienes tengan acceso a dicho conocimiento tengan la voluntad e interés consciente de mantenerlo reservado, adoptando las medidas necesarias para mantener dicha información como tal; y,
- c. La información tenga un valor comercial, efectivo o potencial.

- 61.1.3. Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento;
 - 61.1.4. Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios; y,
 - 61.1.5. En general, la información prevista como confidencial en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 61.2. Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por Ley.
 - 61.3. La autoridad podrá declarar de oficio la reserva de información vinculada a la intimidad personal o familiar.
 - 61.4. Para que proceda la solicitud de declaración de reserva, el interesado deberá precisar clara e indubitablemente cuál es la información confidencial, identificarla de manera destacada en la documentación que presente, justificar su solicitud y presentar un resumen no confidencial sobre dicha información.
 - 61.5. Para establecer si la información tiene carácter confidencial, la Comisión evaluará la pertinencia de la información, su no divulgación previa y la eventual afectación que podría causar su divulgación.
 - 61.6. En los casos en que la Comisión o el Tribunal conceda el pedido de reserva formulado, tomará todas las medidas que sean necesarias para garantizar la reserva de la información confidencialidad, bajo responsabilidad.
 - 61.7. Sólo podrán acceder a la información declarada confidencial, los miembros de la Comisión o del Tribunal, sus Secretarios Técnicos, las personas encargadas del trámite del procedimiento y las que de manera expresa y motivada estén autorizadas por dichos Secretarios. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros.
 - 61.8. Tratándose de una visita de inspección o una entrevista, y en el momento de realizarse esta diligencia, el interesado podrá solicitar la reserva genérica de toda la información o documentación que esté declarando o suministrando a la Secretaría Técnica. Ésta, con posterioridad, deberá informar al interesado qué información o documentación resulta pertinente para la investigación, otorgando un plazo razonable para que el interesado individualice, respecto de la información pertinente, la solicitud de confidencialidad conforme a lo establecido en el presente artículo.
 - 61.9. Los procedimientos y plazos para la declaración de reserva de información confidencialidad serán establecidos por Directiva conforme lo prevé la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI.

Capítulo V

De la Conclusión del Procedimiento en Primera Instancia

Artículo 62º.- Conclusión del período de prueba.-

- 62.1. Concluido el periodo de prueba, conforme a lo establecido en el numeral 59.3 del Artículo 59° de la presente Ley, todo lo actuado en el procedimiento quedará a disposición de la Comisión.
- 62.2. Si de la revisión de los actuados, la Comisión considera necesario contar con mayores elementos de juicio, le indicará a la Secretaría Técnica que notifique a las partes a fin de que éstas absuelvan lo que ordene la Comisión en el plazo de cinco (5) días hábiles. Las partes deberán presentar dicha absolución por escrito, acompañando los medios probatorios que consideren convenientes o que le hayan sido requeridos.

Artículo 63°.- La Audiencia de Informe oral.-

Las partes podrán solicitar la realización de un informe oral conforme a lo establecido en el numeral 59.3.3 del Artículo 59° de la presente Ley. La Comisión podrá citar a audiencia de informe oral considerando la necesidad de dicha actuación para contar con suficientes elementos de juicio para resolver. En todo caso, la Comisión, de oficio, podrá citar a audiencia de informe oral, de considerar que requiere mayores elementos de juicio para resolver. La correspondiente citación deberá realizarse con no menos de tres (3) días hábiles de anticipación.

Artículo 64°.- Preclusión.-

- 64.1. Las partes podrán presentar escritos, argumentar y ofrecer medios de prueba solamente hasta antes de concluir el período de prueba.
- 64.2. Posteriormente, únicamente podrán presentar escritos y argumentar cuando la Secretaría Técnica las notifique a fin de que absuelvan lo que ordene la Comisión. Asimismo, las partes podrán presentar alegatos finales conforme a lo establecido en el numeral 59.3.2 del Artículo 59° de la presente Ley. Cualquier otro acto luego de la culminación del período de prueba que sea realizado en el procedimiento no podrá ser tomado en consideración por la Comisión.

Artículo 65°.- Resolución final.-

- 65.1. Para emitir su pronunciamiento, la Comisión tendrá un plazo de hasta treinta (30) días hábiles contados a partir de la finalización del período de prueba.
- 65.2. La resolución de la Comisión será motivada y decidirá todas las cuestiones que se deriven del expediente. En la resolución no se podrá atribuir responsabilidad a los involucrados por hechos que no hayan sido adecuadamente imputados en la instrucción del procedimiento.
- 65.3. La resolución se notificará a las partes comprendidas en el procedimiento en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde su expedición.

Artículo 66°.- Ejecutividad de la resolución final.-

El recurso de apelación se concederá con efecto suspensivo, salvo que la Comisión determine lo contrario. En este caso el Tribunal podrá ratificar la vigencia de la referida medida.

Capítulo VI Del Procedimiento en Segunda Instancia

Artículo 67º.- Recurso de apelación.-

- 67.1. La resolución final de la Comisión es apelable por el imputado, por quien haya presentado la denuncia de parte y por los terceros con interés legítimo que se hayan apersonado al procedimiento, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final.
- 67.2. Asimismo, son apelables, en el mismo plazo, los siguientes actos de la Secretaría Técnica o la Comisión, según corresponda:
- 67.2.1. Los que determinen la imposibilidad de continuar un procedimiento; y,
 - 67.2.2. Los que puedan producir indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos.
- 67.3. Contra las resoluciones y actos de la Secretaría Técnica o de la Comisión no cabe el recurso de reconsideración.
- 67.4. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo y se tramitarán en cuaderno separado.
- 67.5. El recurso de apelación se tramita en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días hábiles. La resolución del Tribunal se notificará a las partes del procedimiento y a los terceros que se hayan apersonado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su expedición.

Artículo 68º.- Elevación del expediente.-

- 68.1. El recurso de apelación se presentará ante el órgano que expidió la resolución que se impugna, el que lo remitirá al Tribunal, junto con el expediente principal, o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, y una vez comprobado que reúne los requisitos de admisibilidad y procedencia, en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación a todas las partes del procedimiento de la resolución que concede el recurso. La declaración como inadmisibile o improcedente que se determine sobre una apelación permite la interposición del recurso de queja ante el Tribunal.
- 68.2. Las partes interesadas en la determinación de la existencia de una conducta infractora podrán apelar la resolución final cuando ésta haya exculpado al denunciado o cuando, a su criterio, la sanción impuesta no sea la que corresponda a la magnitud de la gravedad de la conducta.

Artículo 69.- Tramitación del recurso de apelación.-

- 69.1. El Tribunal notificará a los interesados, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción del expediente, el arribo de éste y el inicio del trámite del recurso de apelación.
- 69.2. Los apelantes podrán presentar las alegaciones, documentos y justificaciones que estimen pertinentes, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación señalada en el numeral anterior.

69.3. A pedido de parte, o de oficio, el Tribunal citará a audiencia de informe oral a las partes para que expongan sus alegaciones finales, con no menos de tres (3) días de anticipación.

Artículo 70°.- Resolución del Tribunal.-

La resolución del Tribunal no podrá suponer la imposición de sanciones más graves para el infractor sancionado, cuando éste recurra o impugne la resolución de la Comisión, salvo que la impugnación haya sido planteada también por la parte denunciante.

Artículo 71°.- Cuestionamiento a las resoluciones del Tribunal.-

Las resoluciones definitivas del Tribunal agotan la vía administrativa. No cabe la interposición de recurso alguno en la vía administrativa y únicamente podrá interponerse contra éstas, una demanda contenciosa administrativa en los términos fijados en la legislación de la materia.

Capítulo VII Prescripción de la Infracción

Artículo 72°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.-

Las infracciones a la presente Ley prescribirán a los dos (2) años de realizado el último acto de ejecución de la conducta infractora. La prescripción se interrumpe por cualquier acto de la Secretaría Técnica relacionado con la investigación de la infracción que sea puesto en conocimiento del presunto responsable.

TÍTULO VII SANCIÓN Y ELIMINACIÓN DE INFRACCIONES A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Capítulo I De la sanciones por infracciones a la Ley

Artículo 73°.- Parámetros de la sanción.-

73.1. Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

73.1.1. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta 50 UIT.

73.1.2. Infracciones graves, con una multa de hasta 100 UIT.

73.1.3. Infracciones muy graves, con una multa de hasta 500 UIT.

73.2. Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

73.3. La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción

aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.

73.4. Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.

73.5. La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

Artículo 74°.- Criterios para determinar gravedad de infracción y graduar la sanción.-

La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

74.1. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;

74.2. La probabilidad de detección de la infracción.

74.3. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.

74.4. La gravedad de la infracción.

74.5. El tamaño de la empresa o negocio.

74.6. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

74.7. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento.

74.8. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

74.9. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

Artículo 75°.- Prescripción de la sanción.-

75.1. La acción para exigir el cumplimiento de las sanciones prescribe a los tres (3) años, contados desde el día siguiente a aquél en que la resolución por la que se impone la sanción quede firme.

75.2. Interrumpirá la prescripción de la sanción, la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución coactiva. El cómputo del plazo se volverá a iniciar si el procedimiento de ejecución coactiva permaneciera paralizado durante más de treinta (30) días hábiles por causa no imputable al infractor.

Capítulo II Medidas Complementarias

Artículo 76°.- Medidas complementarias.-

76.1. Se podrán ordenar las siguientes medidas complementarias, sin perjuicio de la sanción impuesta:

76.1.1. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas.

76.1.2. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia, podrá ordenarse:

- 76.1.2.1. La clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis meses.
 - 76.1.2.2. La inhabilitación del proveedor por un plazo máximo de seis meses.
 - 76.1.3. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado.
- 76.2. La Secretaría Técnica de la Comisión y del Tribunal están facultadas para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas complementarias.

Artículo 77º.- Incautación de bienes y destino de los mismos.-

- 77.1. En los casos en que se ordene la incautación o decomiso de bienes, sea de manera provisional o definitiva, dichos bienes serán depositados en el lugar que para el efecto señale el accionante, a su cuenta, costo y riesgo, debiendo designarse al depositario en el propio acto de la diligencia. El depositario, al aceptar el cargo, será instruido de sus obligaciones y responsabilidades. Cuando la incautación o decomiso sea ordenado de oficio, corresponderá al INDECOPI la designación del depositario.
- 77.2. Consentida la resolución de primera o segunda instancia, o confirmada ésta por el Poder Judicial, los bienes incautados o decomisados serán adjudicados por el Consejo Directivo del INDECOPI a entidades estatales que desarrollen labores o programas de apoyo social, a instituciones sin fines de lucro o a actividades benéficas, las que deberán velar porque dichos bienes no sean comercializados. En caso de atentar contra la salud, la moral o el orden público, los bienes deberán ser destruidos.

Capítulo III Medidas Correctivas

Artículo 78º.- Medidas correctivas.-

- 78.1. Sin perjuicio de la sanción que se imponga por la realización de una infracción a las normas de protección del consumidor, la Comisión podrá dictar medidas correctivas conducentes a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, las mismas que, entre otras, podrán consistir en:
 - 78.1.1. Reposición y reparación de productos;
 - 78.1.2. Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
 - 78.1.3. Cumplir con lo ofrecido por el proveedor, en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
 - 78.1.4. La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
 - 78.1.5. Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;

- 78.1.6. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- 78.1.7. Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- 78.1.8. Cualquier otra medida correctiva que se considere pertinente ordenar.

78.2. El Tribunal tiene las mismas facultades atribuidas a la Comisión para el dictado de medidas correctivas.

Artículo 79º.- Transporte terrestre, fluvial, ferroviario y aéreo.-

- 79.1. En caso de servicios de transporte, el proveedor debe responder por la seguridad del pasajero, así como de los bienes que transporta, salvo que pruebe que la pérdida o destrucción de éstos fue por causa no imputable a él.
- 79.2. Ante la pérdida de equipaje, el proveedor de los servicios de transporte terrestre o fluvial deberá devolver inmediatamente al consumidor afectado, lo siguiente:
 - 79.2.1. Bienes similares a los declarados o su valor al momento en que se produjo la pérdida; o,
 - 79.2.2. Tratándose de bienes no declarados, pero con peso registrado, 2% de la Unidad Impositiva Tributaria por kilogramo registrado; o,
 - 79.2.3. En caso de no haberse registrado el peso del equipaje, se devolverá el equivalente al peso máximo permitido por norma legal o, en su defecto, por el contrato.
 - 79.2.4. En caso se haya acreditado que el proveedor no brindó las facilidades al consumidor para declarar el valor de los bienes de su equipaje, o registrar su peso, la suma estimada, según corresponda, se duplicará.
- 79.3. Ante pérdida del equipaje en vuelos nacionales, el proveedor del servicio de transporte aéreo deberá devolver inmediatamente al consumidor afectado:
 - 79.3.1. Bienes similares a los declarados o su valor al momento en que se produjo la pérdida; o,
 - 79.3.2. Tratándose de bienes no declarados, pero con peso registrado, 2,5% de la Unidad Impositiva Tributaria por kilogramo registrado; o,
 - 79.3.3. En caso de no haberse registrado el peso del equipaje, se devolverá el equivalente al peso máximo permitido por norma legal o, en su defecto, por el contrato.
 - 79.3.4. En caso se haya acreditado que el proveedor no brindó las facilidades al consumidor para declarar el valor de los bienes de su equipaje, o registrar su peso, la suma estimada, según corresponda, se duplicará.
- 79.4. En caso del servicio de transporte aéreo internacional, se aplicará lo establecido en las normas nacionales o supranacionales pertinentes, la que sea más favorable al consumidor.
- 79.5. En caso del servicio de transporte ferroviario, se aplicará lo establecido en las normas nacionales correspondientes.

79.6. Ante la pérdida de correspondencia, encomiendas u otros similares, el proveedor del servicio deberá devolver al consumidor afectado, salvo norma más favorable, lo siguiente:

79.6.1. El valor declarado de los bienes;

79.6.2. 50 veces el valor del flete en caso de desconocerse el contenido de la encomienda y carezca de valor declarado; o,

79.6.3. 100 veces el valor del flete en caso de desconocerse el contenido de la encomienda y carezca del valor declarado por no haber brindado el proveedor las facilidades para declarar el valor de los bienes contenidos en la encomienda.

79.7. Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución de la Comisión.

Capítulo IV Multas coercitivas

Artículo 80°.- Multas coercitivas por incumplimiento de medidas cautelares.-

80.1. Si el obligado a cumplir una medida cautelar ordenada por la Comisión no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una multa no menor de cinco (5) ni mayor de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias, para cuya graduación se tomarán en cuenta los criterios señalados para determinar gravedad de infracción y graduar la sanción. La multa que corresponda deberá ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva.

80.2. En caso de persistir el incumplimiento a que se refiere el párrafo anterior, la Comisión podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta, hasta el límite de cuatrocientos (400) Unidades Impositivas Tributarias. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una sanción distinta al final del procedimiento.

Artículo 81°.- Multas coercitivas por incumplimiento de medidas correctivas.-

81.1. Si el obligado a cumplir una medida correctiva ordenada por la Comisión en su resolución final no lo hiciera, se le impondrá una multa coercitiva equivalente al veinticinco por ciento (25%) de la multa impuesta por la infracción a las normas de protección al consumidor o, en su defecto, no menor a 50% de la UIT. La multa coercitiva impuesta deberá ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva.

81.2. En caso de persistir el incumplimiento a que se refiere el párrafo anterior, la Comisión podrá imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa coercitiva impuesta, hasta que se cumpla la medida correctiva ordenada y hasta el límite de dieciséis (16) veces el monto de la multa coercitiva originalmente impuesta, así como imponer alguna de las medidas complementarias contempladas en el artículo 78° de la presente Ley.

TÍTULO VIII PRETENSIÓN DE INDEMNIZACIÓN

Artículo 82°.- Indemnización por daños y perjuicios.-

82.1. Cualquier perjudicado por las conductas declaradas como infracciones a las normas de Protección al Consumidor por la Comisión o, en su caso, por el Tribunal, podrá demandar ante el Poder Judicial, la pretensión civil de indemnización por daños y perjuicios contra los responsables identificados por el INDECOPI.

82.2. Quienes hayan sido denunciados temeraria o falsamente, con dolo o negligencia, también podrán ejercitar dicha acción.

TÍTULO IX MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL INDECOPI

Capítulo I Conciliación

Artículo 83°.- Métodos alternativos de resolución de conflictos.-

En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán conciliar. El Secretario Técnico de la Comisión, o las personas a quien éste delegue, están facultadas para promover la conclusión del procedimiento mediante conciliación.

Artículo 84°.- De la conciliación.-

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, propondrá una fórmula de conciliación de acuerdo a los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que será evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto.

Artículo 85°.- Responsabilidad del funcionario.-

La propuesta conciliatoria no generará responsabilidad de la persona encargada de la diligencia, ni de la Secretaría Técnica, ni de la Comisión, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

Artículo 86°.- Suspensión de la audiencia.-

Las partes podrán acordar la suspensión de la audiencia y su posterior reanudación dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles, siempre y cuando ello no perjudique el plazo establecido para la conclusión del procedimiento.

Artículo 87.- Acta de Audiencia de Conciliación.-

Concluida la audiencia, el funcionario encargado elabora el Acta de Audiencia de Conciliación que recogerá los resultados de la diligencia, precisando los acuerdos a los que se hubiera arribado. Si no se hubiera llegado a algún acuerdo o si una de las partes no asistió, se dejará constancia de ello en el acta y el procedimiento continuará su trámite. La referida Acta constituye Título Ejecutivo conforme a lo dispuesto en el Artículo 693° del Código Procesal Civil.

Artículo 88.- Continuación del procedimiento.-

En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podrían estarse afectando intereses de terceros.

Capítulo II Mediación

Artículo 89°.- Mediación.-

- 89.1. En la mediación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, informará a las partes lo que la Ley dispone al respecto, e intentará acercar sus posiciones para propiciar un arreglo entre ellas.
- 89.2. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, y se dejará constancia expresa de que el mismo satisface las pretensiones del denunciante.
- 89.3. La propuesta que pudiera plantear el denunciado no constituye reconocimiento de los hechos denunciados, salvo que así lo señale de manera expresa.

Capítulo III Arbitraje

Artículo 90°.- Arbitraje.-

- 90.1. Si las partes decidieran someter la controversia a arbitraje, podrán suscribir inmediatamente el convenio arbitral correspondiente, de conformidad con el reglamento que para dicho efecto aprobará el Consejo Directivo del INDECOPI.
- 90.2. Los costos del arbitraje serán asumidos en su integridad por la parte denunciada.
- 90.3. El Tribunal Arbitral deberá estar conformado por lo menos por un representante designado por el INDECOPI conforme a la Directiva que para dicho efecto aprobará el Consejo Directivo del INDECOPI.

TÍTULO X MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FUERA DE INDECOPI

Capítulo I Defensa de Intereses Colectivos y Difusos de Consumidores

Artículo 91.- Procesos Judiciales.-

- 91.1. Previo acuerdo de su Consejo Directivo, el INDECOPI se encuentra legitimado para promover procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia, en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, conforme a lo señalado por el Artículo 82° del Código Procesal Civil en cuanto le fuera aplicable, los que se tramitarán en la vía sumarísima.
- 91.2. El INDECOPI podrá delegar esta facultad en entidades públicas y privadas que estén en capacidad de representar los intereses colectivos y difusos de los

consumidores. El Juez considerará acreditada la legitimidad para obrar de la entidad respectiva, sin más trámite que la presentación del documento en que consta la delegación efectuada por el INDECOPI. El Juez conferirá traslado de la demanda el mismo día que se efectúen las publicaciones a la que se hace referencia en el artículo 82° del Código Procesal Civil.

- 91.3. En los procesos iniciados en defensa de intereses colectivos, se podrán acumular de manera genérica las pretensiones de indemnización por daños y perjuicios, reparación o sustitución de productos, reembolso de cantidades indebidamente pagadas y, en general, cualquier otra pretensión necesaria para tutelar el interés y los derechos de los consumidores afectados, que guarde conexidad con aquéllas.
- 91.4. El INDECOPI representará a todos los consumidores afectados por los hechos en que se funde el petitorio, si éstos no manifestaran expresamente y por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, dentro del plazo de 30 días de realizadas dichas publicaciones, vencido el cual se citará a la audiencia de conciliación.
- 91.5. Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia que ordena el cumplimiento de la obligación demandada, ésta será cobrada por el INDECOPI, quien luego prorrateará su monto o velará por su ejecución entre los consumidores que se apersonen ante dicho organismo, acreditando ser titulares del derecho discutido en el proceso.
- 91.6. En el caso de defensa de intereses difusos, el INDECOPI podrá solicitar el cese de la conducta del proveedor considerada dañosa o potencialmente dañosa a los intereses de consumidores no identificables, pudiendo acumular a dicha pretensión cualquier otra cuyo fin sea la restitución de la situación de los consumidores al estado anterior de producido el hecho dañoso.
- 91.7. Transcurrido un año desde la fecha en que el INDECOPI cobre efectivamente la indemnización otorgada en el proceso de defensa de intereses colectivos, el saldo no reclamado se destinará a un fondo especial para el financiamiento de actividades de difusión de los derechos de los consumidores y el sistema de patrocinio de intereses difusos. Cuando la indemnización se hubiere reconocido en un proceso por defensa de intereses difusos, los recursos siempre serán destinados al fondo descrito previamente.
- 91.8. Mediante Directiva del Consejo Directivo del INDECOPI, se regulará el uso y administración del fondo mencionado en el párrafo anterior, así como los procedimientos de distribución del monto obtenido o de ejecución de las obligaciones en favor de los consumidores afectados.
- 91.9. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, el INDECOPI podrá representar los intereses individuales de los consumidores ante cualquier autoridad pública o cualquier otra persona o entidad privada, bastando para ello la existencia de una simple carta poder suscrita por el consumidor afectado. Tal poder faculta al INDECOPI a exigir y ejecutar cualquier derecho del consumidor en cuestión.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

PRIMERA.- Aplicación de la presente Ley a los procedimientos en trámite.-

Las disposiciones de la presente Ley de naturaleza procesal se aplicarán a los procedimientos en trámite bajo el Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, en la etapa en que se encuentren.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Derogación genérica.-

Esta Ley es de orden público y deroga todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se le opongan o contradigan.

SEGUNDA.- Derogación expresa.-

Queda derogado expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley, el Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Exclusividad de competencia administrativa y alcance de las excepciones.-

Los órganos competentes para la aplicación de esta Ley conforme a lo dispuesto en el Título IV tienen competencia exclusiva a nivel nacional para la determinación y sanción de las infracciones a las normas de protección al consumidor.

SEGUNDA.- Vigencia y aplicación.-

La presente Ley entrará en vigencia luego de sesenta (60) días calendario de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.