

RESOLUCIÓN FINAL Nº 00019-2011/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : WILMA ENRIQUETA TORRES CARRIÓN (LA SEÑORA TORRES)
DENUNCIADA : ROSA LILIANA RAMÍREZ JORGE (LA SEÑORA RAMÍREZ)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS EN ALMACENES NO ESPECIALIZADOS

SANCIÓN: *0,54 Unidades Impositivas Tributarias*

Lima, 10 de enero de 2011

ANTECEDENTES

1. El 3 de agosto de 2010, la señora Torres denunció a la señora Ramírez por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹ en la medida que no habría cumplido con entregarle un juego de comedor, pese a que efectuó la totalidad del pago acordado por dicho concepto y que solicitó su entrega en reiteradas oportunidades.
2. Mediante Resolución Nº 1 de fecha 15 de septiembre de 2010, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, imputando como hecho presuntamente infractor a la Ley el siguiente:

“La señora Rosa Liliana Ramírez Jorge no habría cumplido con entregar el juego de comedor que adquirió la señora Wilma Enriqueta Torres Carrión, pese a que en reiteradas oportunidades lo habría solicitado; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor”.
3. Mediante Resolución de la Secretaría Técnica Nº 2 de fecha 7 de octubre de 2010, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor declaró rebelde a la señora Ramírez, en tanto no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

ANÁLISIS

Sobre los efectos de la rebeldía en el procedimiento

4. El artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, referido al Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor y por tanto norma especial de aplicación preferente, establece que el plazo para la presentación del descargo es de cinco días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual se declarará en rebeldía al proveedor denunciado que no lo hubiera presentado.
5. La declaración de rebeldía no sólo es una particularidad del procedimiento sancionador y trilateral previsto en el Título V del Decreto Legislativo N° 807, sino una institución jurídica aplicable a los procedimientos trilaterales en general. Así, el artículo 233° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, al regular la contestación de la reclamación en un procedimiento trilateral, señala que vencido el plazo para la contestación de la reclamación, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado.
6. El artículo 461° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los ordenamientos procesales administrativos, señala que la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:
 - (i) Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
 - (ii) La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
 - (iii) Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
 - (iv) El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.
7. La aplicación del artículo 461° del Código Procesal Civil al presente procedimiento administrativo significa que la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la denuncia formulada por el consumidor.
8. Teniendo en consideración la modulación propia de la transferencia de conceptos del derecho procesal civil al derecho procesal administrativo, y a efectos de evitar vaciar de contenido la institución de la declaración de rebeldía, la Comisión no aplicará la referida presunción cuando el escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante generan convicción de la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:
 - (i) Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
 - (ii) De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del denunciante.

- (iii) En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que este brindó información relevante, u otros similares.
- (iv) El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.

Sobre la idoneidad del servicio

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².
10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de

² El Artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

"Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor."

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

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

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

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

responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

11. La señora Torres manifestó que el 27 de junio de 2009 adquirió de la señora Ramírez un juego de comedor por el monto de S/. 1 000,00. Agregó que la denunciada no habría cumplido con entregarle el producto adquirido pese a que efectuó la totalidad del pago acordado por dicho concepto y que solicitó su entrega en reiteradas oportunidades.
12. Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
13. Durante la tramitación del procedimiento la señora Ramírez fue declarada en rebeldía en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado. Dicha declaración implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por la denunciante³. El artículo 223.1º de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas⁴.
14. La Comisión considera que es la denunciada quien debe demostrar que cumplió con brindar un producto y/o servicio idóneo o que existen causas que lo exoneran de responsabilidad; sin embargo, pese a haber sido debidamente notificada con la denuncia, la señora Ramírez no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que cumplió con entregar a favor de la denunciante el juego de comedor materia de denuncia, a pesar que habría recibido el pago acordado. Por el contrario, se ha mantenido rebelde durante el procedimiento.
15. Las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar verosimilitud en la Comisión acerca de la ocurrencia del hecho denunciado. En

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 26º.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

⁴ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 223º.- Contestación de la reclamación
223.1 El reclamo deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 113º de la presente Ley, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho. Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

tal sentido, la Comisión considera que en el presente procedimiento los medios probatorios aportados por la denunciante⁵ acreditan que la señora Ramírez no habría cumplido con entregar el juego de comedor materia de denuncia a pesar que la denunciante cumplió con efectuar el pago total por dicho concepto, por lo que genera convicción de la existencia de una infracción y, por tanto, corresponde aplicar la presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por la señora Torres.

16. Un consumidor que contrata con una empresa experta en Mobiliarios de Cocina y Comedor, la confección y posterior entrega de un juego de comedor, esperaría que el proveedor, que además cuenta con una serie de profesionales especialistas, cumpla con realizar la obra contratada dentro de un plazo razonable para hacerlo y no esperaría que se demore aproximadamente un año y medio sin que se pronuncie respecto a la tarea encomendada. Asimismo, en caso de existir alguna causa que impida la entrega del producto, un consumidor esperaría que tal situación fuera puesta en su conocimiento por parte del proveedor a fin de encontrarse al tanto que la labor encomendada se retrasará.
17. En ese sentido, la Comisión considera que en la medida que la denuncia y las pruebas aportadas por la denunciante generan convicción de una posible infracción administrativa y en tanto la denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

Sobre la medida correctiva

18. El Artículo 42º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁶.

⁵ A mayor abundamiento, es preciso señalar que, de los medios probatorios que obran en el expediente se verifican las boletas de venta Nº 001587, Nº 001907 y Nº 001915 de fecha 27 de junio de 2009, 23 y 24 de julio de 2009, respectivamente, por medio de las cuales se acredita que la señora Torres adquirió de la denunciada un juego de comedor, para el cual pagó la suma total de US\$ 1 000,00.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL SISTEMA DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 42º.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) 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;
- d) Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) 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;
- h) 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;

19. El Artículo 3º de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁷.
20. En el presente caso, se ha declarado fundada la denuncia en contra de la señora Ramírez en la medida que la denuncia y las pruebas aportadas por la denunciante generan convicción de una posible infracción administrativa y en tanto la denunciada no ha desvirtuado su responsabilidad. Por otro lado, a través de su escrito de denuncia, la señora Torres solicitó se ordene a la denunciada lo siguiente: (i) la devolución del dinero entregado por la adquisición del juego de comedor y (ii) la devolución de la suma de S/. 300,00 por gastos incurridos en movilidad.
21. Respecto a la primera medida correctiva solicitada por la señora Torres, la Comisión considera que corresponde declararla fundada y, por consiguiente ordenar a la señora Ramírez que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con devolver a la denunciante el monto pagado por la adquisición del juego de comedor materia de denuncia ascendente a S/. 1 000,00.
22. Respecto a la segunda medida correctiva solicitada por la señora Torres, la Comisión considera que corresponde declararla infundada en la medida que la misma no tiene por objeto revertir los efectos de la conducta infractora de la señora Ramírez.
23. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el ORP Nº1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el

-
- i) 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;
 - j) 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;
 - k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

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. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo

⁷ **LEY Nº 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42º DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 3º.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

⁸ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

ORP Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción⁹.

24. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPÍ ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115º numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688º del Código Procesal Civil¹⁰.

Graduación de la sanción

25. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
26. El artículo 41º-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹¹.

“Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)”

⁹ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el

Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹⁰ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 41ºA.- 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:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión

27. Al respecto, en la Resolución Final Nº 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹². En ese sentido, para graduar la sanción, debe considerarse lo siguiente:

(i) Beneficio ilícito.-

En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por la denunciada corresponde al pago efectuado por la denunciante para la adquisición del juego de comedor, esto es, S/. 1 000,00, a pesar de no haber cumplido con la labor que le fue encomendada, monto que equivale a 0,27 Unidades Impositivas Tributarias.

(ii) Probabilidad de detección:

¹² Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer".

En el presente caso la probabilidad de detección es alta debido resulta sencillo que cualquier consumidor pueda detectar éste tipo de infracciones y ponerlas en conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor, pues así obtendría una medida correctiva que satisfaga su interés patrimonial afectado. Así, este colegiado considera todos los casos de incumplimiento en la entrega de un juego de comedor, serían conocidos por la autoridad administrativa de protección al consumidor. Por lo tanto, la Comisión estima que la probabilidad de detección en el presente caso sería del orden del 100% (lo que equivale a un factor de 1).

(iii) Multa base:

La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio Ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
0,27 UIT	/	1	=	0,27

Por lo tanto, la Comisión estima una multa base total ascendente a 0,27 UIT.

(iv) Agravantes

A criterio de este colegiado, un factor a tener en cuenta como agravante, es el hecho de que la denunciante se vio privada de usar y disfrutar el juego de comedor que adquirió por un periodo de año y medio aproximadamente, sin que hasta la fecha de emisión de la presente Resolución se le haya efectuado la entrega del mismo o se le haya brindado una explicación de dicha falta de entrega.

Sobre la base del factor mencionado en el párrafo precedente, y en base a un análisis de ponderación de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que debe multiplicarse por dos (2) la multa base, lo que arroja una multa final de 0,54 UIT.

(v) Multa final

La Comisión considera que corresponde sancionar a la señora Ramírez con una multa final de 0,54 Unidades Impositivas Tributarias.

Sobre las costas y costos

28. El artículo 7° del Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
29. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la señora Ramírez, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la señora Torres las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/35,50¹⁴.
30. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por la señora Wilma Enriqueta Torres Carrión contra la señora Rosa Liliana Ramírez Jorge por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: ordenar a la señora Rosa Liliana Ramírez Jorge, como medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Wilma Enriqueta Torres Carrión el monto pagado por la adquisición del juego de comedor ascendente a S/. 1 000,00.

TERCERO: declarar infundada la medida correctiva solicitada por la señora Wilma Enriqueta Torres Carrión referida a la devolución de la suma de S/. 300,00 por gastos incurridos en movilidad.

CUARTO: sancionar a la señora Rosa Liliana Ramírez Jorge con multa de 0,54 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), la misma que será rebajada en 25% si la denunciada consiente la presente Resolución y procede a cancelar la misma dentro del plazo de cinco (5) días de su notificación, conforme a lo establecido en los artículos

¹³ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo Nº 716.

¹⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27890, Ley General del Sistema Concursal¹⁵.

QUINTO: ordenar a la señora Rosa Liliana Ramírez Jorge que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 y los costos incurridos por la señora Wilma Enriqueta Torres Carrión durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁷, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de 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 que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁷ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DECIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.