



# El Peruano

www.elperuano.pe | DIARIO OFICIAL

AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

**Viernes 6 de diciembre de 2013**



## **RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 298-2013-INDECOPI/COD**

**MATERIA** : Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, y aprueba Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

## **NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI  
N° 298-2013-INDECOPI/COD**

Lima, 3 de diciembre de 2013

**CONSIDERANDO:**

Que, en el Subcapítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece un Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor con la finalidad de brindar a los consumidores un mecanismo célere para la solución de las controversias surgidas con los proveedores de bienes y servicios, para los casos en que ello se requiera por razón de la cuantía o la materia discutida;

Que, en virtud a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 159-2010-INDECOPI/COD, el Consejo Directivo del INDECOPI aprobó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, la misma que fue publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 14 de noviembre de 2010;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 028-2013-INDECOPI/COD, el Consejo Directivo del INDECOPI aprobó la Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, a través de la cual se modificó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI;

Que, mediante Informe N° 517-2013/GSF, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización presentó ante el Consejo Directivo del Indecopi el proyecto de modificación de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, atendiendo al incremento de las denuncias presentadas y de los procedimientos que, en aplicación de éste, se inician ante los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos;

Que, asimismo, atendiendo a que la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI ha sido modificada en una anterior oportunidad, resulta conveniente la aprobación de un Texto Único Ordenado que facilite su aplicación;

Estando al acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Indecopi en sesión de fecha 11 de noviembre de 2013; y,

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

**RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Aprobar la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, así como el Texto Único Ordenado que recoge las modificaciones efectuadas por la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, las mismas que entrarán en vigencia a partir del 01 de enero de 2014 y que forman parte integrante de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**HEBERT TASSANO VELA OCHAGA**  
Presidente del Consejo Directivo

**DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI  
QUE MODIFICA, INCORPORA Y DEROGA DIVERSOS ARTÍCULOS  
DE LA DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, QUE ESTABLECE  
LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO  
SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR****I. OBJETO**

Establecer modificaciones, incorporaciones y derogar diversas disposiciones de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, a fin de que permita la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, se modifican los siguientes artículos: 3.1.1 primer párrafo, 3.1.1 literal b), 3.1.1 segundo párrafo, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1, 4.2.2, 4.3 epígrafe, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4 epígrafe, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.5 epígrafe, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.6, 4.7, 5.1 literal c), 6.1 literales d) y f), y el numeral VII de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.

Asimismo, se incorporan los artículos 3.1.1 tercer párrafo, 3.1.5, 3.4, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, y 4.8 de la Directiva N° 004-2010/DIR COD INDECOPI, así como los Anexos Nos. 1, 2, 3 y 4 de ésta.

Finalmente, se derogan los siguientes artículos: 4.4.4, 4.5.4, y 4.5.5



## **II. DISPOSICIONES GENERALES**

### **2.1 Modificaciones**

Modifíquese los siguientes artículos: 3.1.1 primer párrafo, 3.1.1 literal b), 3.1.1 segundo párrafo, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1, 4.2.2, 4.3 epígrafe, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4 epígrafe, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.5 epígrafe, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.6, 4.7, y 6.1 literales d) y f) de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, en los siguientes términos:

### **3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por denunciante interesado que versen:

(...)

- b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas dictadas a favor del tercero interesado en un procedimiento derivado de una denuncia; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos.

La competencia territorial que corresponde a cada Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es la misma que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia que constituye su segunda instancia administrativa; y, que se encuentra adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional.

3.1.2. En aquellos casos en que el procedimiento iniciado involucre no solamente materias que el artículo 125° del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicho procedimiento deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.3. Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que, en el ejercicio de sus funciones, hayan conocido hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informarán de inmediato sobre el particular a la Comisión competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar por propia iniciativa, alguno de los procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.4. En caso se encuentre en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, dicho órgano remitirá lo actuado de inmediato a la Comisión, quien efectuara la respectiva acumulación, de conformidad con lo establecido en el artículo 149° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **4.1. Principios**

Son de aplicación los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **4.2. Determinación de la cuantía**

(...)

4.2.2. En los procedimientos referidos a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

(...)

### **4.3. Evaluación previa de la denuncia**

4.3.1 Presentada la denuncia, se procederá a su evaluación preliminar en un plazo no mayor de 05 días, la misma que estará a cargo del personal que para tales efectos designe el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La evaluación tendrá por objeto determinar si se cuenta con indicios suficientes de la comisión de una infracción que sea de competencia de dicho órgano resolutivo y si se cumple con los requisitos establecidos en el TUPA, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

4.3.2 Si de la evaluación de la denuncia se determina que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que recibió la denuncia no es competente para conocerla, todo lo actuado será remitido de inmediato al órgano competente conforme al numeral 1 del artículo 82° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.3.3. En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126° del Código.



#### 4.4. Inicio del Procedimiento Sumarísimo

4.4.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio como consecuencia de una denuncia de denunciante interesado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107° del Código.

4.4.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito para la presentación de la denuncia, descargos, medios impugnatorios ni demás actos procedimentales que estos se encuentren autorizados por letrado.

4.4.3. La solicitud de medida cautelar podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento. Si se formula con la presentación de la denuncia, será merituada en la resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador.

#### 4.5. Medios probatorios

4.5.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233° y 234° del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

4.5.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de descargo serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código.

4.5.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular sus descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126° del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

#### 4.6. Plazos de tramitación

4.6.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.

Los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables; los escritos presentados fuera de plazo serán merituidos en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

4.6.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:

- a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.
- b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.
- c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles.

4.6.3. El plazo máximo para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

- a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de imputación de cargos.
- b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.
- c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

#### 4.7. Suspensión del procedimiento

La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:

- a) Cuando resulte necesario notificar a un administrado fuera de la provincia donde se ubique la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- b) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación.
- c) Cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

En caso deban actuarse medios probatorios distintos a los documentales o formularse requerimientos a terceros, conforme a lo previsto en la presente Directiva.

En los casos que sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el plazo de suspensión será de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar por causas debidamente fundamentadas.

#### 5.1. Actos susceptibles de ser impugnados

(...)



- c) No procede la apelación del denunciante interesado, respecto de la sanción impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

**6.1. (...)**

- e) Emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la no existencia de infracción y archivo correspondiente; ii) imponiendo sanciones a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; iii) ordenar las medidas correctivas que resulten aplicables; iv) ordenar el pago de costas y costos del procedimiento; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.

En caso se ordenen medidas correctivas, la resolución final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

(...)

- f) Comunicar a la Comisión de Protección al Consumidor competente las resoluciones que contengan medidas correctivas de alcance general, a efectos de que evalúe la pertinencia de verificar de oficio su cumplimiento.

**2.2 Incorporaciones**

Incorpórese los siguientes artículos: 3.1.1 tercer párrafo, 3.1.5, 3.4, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, y 4.8 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, así como sus anexos Nos. 1, 2, 3 y 4, en los siguientes términos:

**3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

**3.1.1 (...)**

Asimismo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones al artículo 5° del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los terceros en la etapa de evaluación preliminar de la denuncia, así como los administrados durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo.

(...)

3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112° del Código. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo del referido artículo 112° del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante.

**3.4 Otras reglas procedimentales**

Solo resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los literales a), d), e) y f) del artículo 24° y artículos 27°, 28°, 32°, 33° y 65° del Decreto Legislativo N° 807.

**4.3. Evaluación previa de la denuncia**

(...)

4.3.4 Si concluido el plazo de evaluación preliminar establecido en el numeral 4.3.1 o luego de cumplir el denunciante con lo dispuesto en el numeral 4.3.3, se determina que los medios probatorios que sustentan los hechos denunciados obran en poder del administrado denunciado o de un tercero, el funcionario a cargo de la evaluación formulará el respectivo requerimiento, bajo apercibimiento de inicio de un procedimiento administrativo sancionador en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo No. 807.

4.3.5. La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral

4.3.6. El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el numeral 2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta, de conformidad con el Anexo 1.

4.3.7. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el personal asignado para su evaluación preliminar elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 2, el mismo que será suscrito por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, referido en el numeral 4.3.5.

4.3.8. Se declarará que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, o que el denunciado no es proveedor o que no existe una relación de consumo. En dicho supuesto el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante.

**4.8. Consentimiento de las resoluciones finales**

Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede



consentida, el ORPS remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación.

## ANEXO 1 MODELO DE CARTA DE ARCHIVO DE DENUNCIA

CARTA N° xxxxxxxx

xxxxx, xx de xxxx de 20xx

Señor  
 XXXXXX  
 XXXXX  
 XXXXX -

De mi consideración:

Me dirijo a Usted con relación a la denuncia que presentó el xx de xxxxxxx de 20xx en contra de xxxxxx, por presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor, a la cual se asignó el N° xxx-201x/PSX.

Al respecto, y de de la evaluación de la documentación presentada, se ha determinado que debido a la falta de xxxxxxxxxxxx, su denuncia no cumple con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA del INDECOPI, lo cual impide su evaluación para determinar el inicio del procedimiento sancionador.

Por ello, en aplicación del artículo 125.4° y 125.5° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, se ha dispuesto el archivo de su denuncia. No obstante, usted podrá requerir el reembolso de la tasa abonada para su presentación, mediante solicitud dirigida a la Gerencia de Administración y Finanzas del INDECOPI.

Sin perjuicio de lo anterior, se deja a salvo su derecho de volver a presentar su denuncia, una vez cumplidos todos los requisitos establecidos por el TUPA del INDECOPI.

Atentamente,

xxxxxx  
 XXXX

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
 de Protección al Consumidor N° xx**

<sup>1</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
 Artículo 125.- Observaciones a documentación presentada

(...)

125.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.

125.5 Si la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por la unidad de recepción al momento de su presentación, así como si resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, la Administración, por única vez, deberá emplazar inmediatamente al administrado, a fin de que realice la subsanación correspondiente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en los numerales 125.3.1 y 125.3.2. De no subsanar oportunamente lo requerido resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 191.

En este caso no resulta aplicable la queja a que se refiere el numeral 126.2 del artículo 126, salvo que la Administración emplaze nuevamente al administrado a fin de que efectúe subsanaciones adicionales.

## ANEXO 2 MODELO DE RESOLUCIÓN DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

EXPEDIENTE N° : xxx-201x/PS\_  
 INTERESADO : \_\_\_\_  
 DENUNCIADO : \_\_\_\_  
 MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 RESOLUCIÓN N° : \_\_\_\_

\_\_\_\_, xx de xxxxxxx de 20xx

### I. HECHOS

- Mediante escrito del \_\_ de \_\_ de 201\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_ de \_\_ de 201\_, el(la) señor(a) \_\_\_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

*(Solo enumerar los hecho(s) denunciado(s) que se imputarán como infracciones).*

- El(La) señor(a) \_\_\_\_ presentó los medios probatorios documentales que obran de foja xxx a foja xxx del expediente, y adicionalmente ofreció/solicitó que se actúen los siguientes medios probatorios no documentales:  
*(Enumerar los medios probatorios no documentales presentados y/u ofrecidos por el denunciante interesado, cuando corresponda).*



3. El(la) señor(a) \_\_ solicitó que \_\_ (*indicar un resumen puntual señalando qué solicitó el interesado como medida correctiva*). Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

## II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

4. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, el OPS), es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125° del referido cuerpo legal<sup>1</sup>, y lo establecido en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI/COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutiva de los OPS de la sede central.
5. En tal sentido, los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de *cuantía/materia* y del análisis realizado corresponde el inicio del presente procedimiento por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

- (i)
- (ii)
- (iii)

## III. AMPLIACIÓN DE CARGOS (*cuando proceda*)

6. De la revisión de la denuncia y medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que además de las presuntas infracciones antes referidas, .....(*identificar hecho*)....., lo cual también podría constituir .....(*identificar posible infracción*).....
7. En atención a ello, también corresponde imputar cargos contra (*identificar proveedor*) por este (estos) hecho(s).

## IV. INCLUSIÓN DE OFICIO DE OTROS ADMINISTRADOS (*cuando proceda*)

8. La denuncia fue presentada en contra de ....., debido a que ..... Sin embargo, de la revisión del expediente y de los medios probatorios que forman parte de los actuados, se observa que (*identificar proveedor(es) incluido(s) de oficio y describir conducta realizada o su participación en los hechos*), por lo que también podría tener responsabilidad en los hechos denunciados.
9. En atención a ello, corresponde imputar cargos en el presente procedimiento a ..... por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

- (i)
- (ii)
- (iii)

## V. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (*cuando proceda*)

10. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS<sup>2</sup>, requiere lo siguiente:

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 105°.- Autoridad competente**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

**Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. 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. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que atecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...)

<sup>2</sup> DECRETO SUPREMO N° 107-2012-PCM, APRUEBAN MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

**Artículo 49-B°.- Atribuciones generales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI**

(...)

Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a las Comisiones en el Título I Del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 36° del presente Reglamento, así como con las potestades atribuidas al Secretario Técnico en el artículo 24° del citado Decreto Legislativo, siempre que resulten compatibles con la naturaleza de los procedimientos sumarísimos.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 2°.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

(...)

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)



**A** \_\_\_\_ (administrado)

- (i) \_\_\_\_;  
 (ii) \_\_\_\_; y,  
 (iii) \_\_\_\_

**B** \_\_\_\_ (administrado)

- (i) \_\_\_\_;  
 (ii) \_\_\_\_; y,  
 (iii) \_\_\_\_

11. El requerimiento deberá ser absuelto en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

**VI. RESOLUCIÓN**

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a xxxxxx y a xxxx (*en caso corresponda*) por presunta infracción a lo establecido en el (los) artículo(s) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (incluir el artículo en nota al pie), en tanto que (*no habría/habría*) xxxxxxxx.

El(los) administrado(s) deberán presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación.

**SEGUNDO:** Incorporar al expediente la denuncia de fecha xxxx y poner en conocimiento de xxxx y de xxxx (*identificar a cada uno de los administrados por sus nombres: denunciante interesado y denunciados*) todo lo actuado en el marco de dicha denuncia (de fojas xx a fojas xx).

**TERCERO:** Requerir a \_\_\_\_ (*identificar a cada administrado por su nombre*) que cumpla(n) con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442º del Código Procesal Civil;
- (ii) Presentar los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos y los poderes de su representante legal en el presente procedimiento; (*cuando proceda*).
- (iii) Señalar el número del Documento Nacional de Identidad; (*cuando se trate de persona natural*)
- (iv) Señalar el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>3</sup>.

**CUARTO:** Informar a las partes que el artículo 110º del Código<sup>4</sup> faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114º de la referida norma<sup>5</sup>.

**QUINTO:** Requerir a \_\_\_\_ (*identificar a cada administrado por su nombre*), si ostenta la calidad de micro o pequeña empresa y para efectos de la aplicación del artículo 110º del Código en caso la denuncia sea declarada fundada, que conjuntamente con sus descargos presente(n) la siguiente información:

- (i) Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del Reglamento de la Ley MYPE; y,
- (ii) Documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberá presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del Impuesto, según corresponda a su Régimen tributario.

(NOMBRE)

Jefe

 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
 de Protección al Consumidor N° \_\_\_\_

XXX/xxx

<sup>3</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

**Artículo 4º.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC**

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 110º.- Sanciones administrativas**

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT).
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT).



En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

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

**Artículo 114°.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son 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 reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. 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.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

**ANEXO 3  
MODELO DE RESOLUCIÓN QUE DENIEGA EL INICIO DE PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**RESOLUCIÓN FINAL N° XXXX-201X/PSX**

EXPEDIENTE : XXX-201X/PSX  
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°... (OPS)  
ADMINISTRADO : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
MATERIA : IMPROCEDENCIA DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
ACTIVIDAD : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



**ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito del \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_, el(la) señor(a) \_\_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

(Enumerar los hecho(s) denunciado(s)).

**ANÁLISIS**

*Ejemplo en caso no ostente la condición de consumidor final:*

2. El Código define quiénes pueden ser considerados “consumidores o usuarios”; es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa sobre protección al consumidor<sup>1</sup>. En ese sentido, corresponde determinar si es que el denunciante interesado puede ser catalogado como destinatario final en los términos establecidos en las normas de protección y defensa al consumidor.
3. El numeral 1º del artículo IV del Código señala que tienen la calidad de consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio. (...)

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar improcedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en virtud de la denuncia presentada por XXX en contra de XXXX.

**SEGUNDO:** Informar 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 *en el literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI/COD*, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>2</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>3</sup>.

XXXXXXXXX

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° X

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

<sup>3</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212º.- Acto firme

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

**ANEXO 4****MODELO DE RESOLUCIÓN FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR****RESOLUCIÓN FINAL N° XXXX-20XX/PSX**

EXPEDIENTE : XXX-201X/PSX  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°... (OPS)  
 DENUNCIANTE : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



**ADMINISTRADO :** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**MATERIA :** PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS CORRECTIVAS  
**ACTIVIDAD :** GRADUACION DE LA SANCION  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Lima, XXXXXXXXXXXXX de 20XX

## I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° xxxx, de fecha xx de xxxx de 201X el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx por presunta (s) infracción (es) a lo establecido en el (los) artículo (s) xx del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
- El xx de xxxx de 201X, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

XXXXXX  
XXXXXX  
XXXXXX

## II. ANÁLISIS

### Marco Legal Aplicable

- (Dependerá de las presuntas normas infringidas.)

### Presunta infracción a analizar

4.

### Medida Correctiva

- En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPÍ puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
- Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>1</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
  - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son 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 reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 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.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- 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.
  - Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
  - En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
    - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
    - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
  - Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
  - Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



7. Asimismo, en el artículo 117º del Código<sup>3</sup>, se establece que 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 impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
8. En el presente caso, se ha verificado que xxxxxxxx, ha incumplido lo establecido en el artículo xx del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:
- (i) Cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,
  - (ii) Cumpla con YYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución;
- El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.
9. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117º del Código.
10. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117º del Código, sin necesidad de notificación previa.
11. *(En caso corresponda hacer referencia a las medidas correctivas solicitadas por el denunciante interesado y las razones por las cuales no se ordenan).*

#### Graduación de la sanción

12. En el artículo 112ª del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
13. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:
- (i) XXXXXXXXXXXXXXX

#### <sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 117º.- 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.

#### <sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 112ª - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



(ii) xxxxxxxxxxxxxxx

(iii) xxxxxxxxxxxxxxx

(iv) xxxxxxxxxxxxxxx

14. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a xxx con una amonestación/multa de xxxx UIT.

#### **Costas y costos del procedimiento**

15. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>6</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
16. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
17. El administrado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante interesado las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>7</sup>.
18. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

#### **RESOLUCIÓN**

##### **EN CASO DE ARCHIVO**

**PRIMERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra XXXX, en los extremos referidos a los incumplimientos de lo establecido en el (los) artículo(s) XXX del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Informar 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 **en el literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI/COD**, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>8</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>9</sup>.

##### **EN CASO DE SANCIÓN**

**PRIMERO:** Sancionar a XXXXXXXX, con xxx (xxxx) UIT<sup>10</sup> por haber incurrido en infracción a lo establecido en el(los) artículo(s) xxxxx del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de xxxxxxxxxxxxxxx.

<sup>5</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

<sup>6</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

<sup>7</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>8</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.



**SEGUNDO:** Informar a XXXXX que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>23</sup>. La multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a xxxxxx, como medida correctiva lo siguiente:

1. cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,
2. cumpla con YYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, XXXX deberá acreditar el cumplimiento de los numerales (i) y (ii) del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el(los) párrafo(s) precedente(s), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de xxx (xx) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que *en el literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI/COD*, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>11</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de XXXXXXXX en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º<sup>13</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

XXXXXXX

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° X

### 2.3 Derogación

Deróguese los siguientes artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI: 4.4.4, 4.5.4, y 4.5.5.

### III. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 01 de enero de 2014.

Los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron.

<sup>23</sup> El pago de multas a través de entidades bancarias se efectuará únicamente a través de las siguientes cuentas corrientes:

Cuenta Corriente N° 193-1852417-0-81 (Banco de Crédito del Perú)  
Cuenta Corriente N° 193-1852416-0-71 (Banco de Crédito del Perú)

Una vez realizado el pago, sírvase solicitar el comprobante de ingreso que acredite la cancelación de la multa, para fines de actualización de la deuda.

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807**

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

<sup>12</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 212º.-** Acto firme

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

<sup>13</sup> **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119º.-** Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.