

PROYECTO DE CÓDIGO DE CONSUMO

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Sobre la protección al consumidor

La protección al consumidor es un principio rector del Estado cuya tutela está prevista en el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, la cual se desarrolla en el marco del modelo de economía social de mercado reconocido en el Capítulo I, del Régimen Económico, de la norma suprema.

Artículo II.- El fundamento de la protección al consumidor

La finalidad del presente Código es promover y proteger los derechos de los consumidores, garantizando que puedan acceder a una diversidad de bienes y servicios idóneos, promoviendo la calidad de éstos a través de la reducción de la asimetría informativa y la libertad de elección en un marco de honesta y leal competencia.

Artículo III.- Definiciones

III.1. Consumidor o usuario

Se considera consumidor o usuario a la persona natural que adquiere, usa o disfruta de un bien o contrata un servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato. Se considera consumidor también a aquel que se encuentra potencialmente expuesto a una relación de consumo.

Excepcionalmente, se considerará consumidor a la microempresa que, en la adquisición de un bien o contratación de un servicio evidencie una situación de asimetría informativa respecto al proveedor, siempre que aquel bien o servicio no esté relacionado con el proceso productivo o el giro propio del negocio. En consecuencia, no se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un bien o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. En caso de duda sobre el destino final de determinado bien o servicio se calificará como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

El presente Código protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a sus circunstancias sociales, económicas y culturales y todas aquellas que determinan su vulnerabilidad en las relaciones de consumo, así como también de acuerdo a la información puesta a su disposición en el mercado, implicando dicha diligencia solicitar información al adquirir bienes o servicios y reclamar el cumplimiento de sus derechos de manera oportuna. No se trata del consumidor experto o especializado ni de aquel que actúa con negligencia o descuido al momento de contratar.

III.2. Bien o producto

Cualquier bien, mueble o inmueble, registrado o no registrado, material o inmaterial, producido o no en el territorio nacional, destinado para fines personales, familiares o del entorno social inmediato de quien lo adquiere, usa o disfruta y que es materia de una transacción comercial.

III.3. Servicio

Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado, contratada o ejecutada total o parcialmente en el país, destinada para fines personales, familiares o del entorno social inmediato de quien la contrata o disfruta.

Quedan incluidos dentro de la definición de servicios los de naturaleza financiera, de crédito, seguros, previsional, de seguridad y los servicios profesionales, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.

III.4. Proveedor

Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que se dedique en forma habitual y en el marco de una actividad comercial, a la producción o comercialización de bienes, incluyendo la importación, fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento, preparación, expendio o suministro de los mismos o a la prestación de servicios, en el territorio nacional.

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

III.4.1. Distribuidores o comerciantes: Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual venden o proveen de una u otra forma, al por mayor o al por menor, bienes o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

III.4.2. Productores o fabricantes: Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

III.4.3. Importadores: Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

III.4.4. Prestadores: Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

III.5. Habitualidad

Para efectos de lo señalado en la definición de proveedor, se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada, de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de bienes o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos al público son consideradas habituales por ese simple hecho.

Las operaciones a título gratuito están excluidas de la aplicación del presente Código, salvo que tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

III.6. Asociaciones de Consumidores

Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es la protección de los consumidores. Están legitimadas a representar a sus asociados y a las personas que hayan otorgado poder en su favor, pudiendo interponer a nombre de ellos denuncias y reclamos ante las autoridades competentes, sean administrativas o jurisdiccionales.

Artículo IV.- Principios de Interpretación y Aplicación del Código

IV.1. Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas contenidas en este Código y en las demás normas legales pertinentes deben ser interpretadas en el sentido de respetar y fomentar las opciones libres e informadas de los consumidores.

IV.2. Principio de Buena Fe.- La interpretación y aplicación de las normas de protección de los consumidores se sujetarán a los principios de buena fe comercial, entendiendo por ello que las partes, proveedores y consumidores, están sujetos a un deber de transparencia y lealtad en su actuación en el mercado.

IV.3. Principio Tuitivo.- En la interpretación de este Código, de las normas legales pertinentes y de los términos y condiciones que se incluyan en los contratos que se celebren con los consumidores se estará, en caso de duda razonable u oscuridad, por aquella interpretación que sea más favorable a los intereses del consumidor.

IV.4. Principio de Corrección de la Asimetría Informativa.- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones creadas por la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, que coloquen a los segundos en situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

El rol del Estado está orientado a corregir dicha asimetría, sea mediante la provisión de información relevante a los consumidores o mediante la corrección de aquellas prácticas de los proveedores que exploten las distorsiones generadas por dicha asimetría.

IV.5. Principio de Subsidiaridad.- La actuación del Estado es subsidiaria y, en consecuencia, operará en aquellos supuestos en los que se pueda presumir que el mercado no podrá corregir cualquier distorsión en la información o en las relaciones con los consumidores de manera adecuada, oportuna y efectiva; sin perjuicio de su facultad para intervenir en aquellos casos en los que se ha producido una afectación a los consumidores.

IV.6. Principio de Responsabilidad de los Consumidores.- Al interpretar y aplicar las normas de protección al consumidor se considerará que los consumidores deberán actuar responsablemente al tomar sus decisiones de consumo, debiendo desempeñarse con la diligencia ordinaria exigible de acuerdo al principio de buena fe y según las circunstancias.

La falta de diligencia del consumidor podrá limitar o impedir la tutela de aquellas afectaciones a sus intereses que provengan de su propia conducta y decisiones o que se deriven de su propia negligencia o descuido.

La aplicación de las normas del presente Código debe tener en cuenta la vulnerabilidad del consumidor, con especial énfasis en aquellos consumidores de escasos recursos económicos, analfabetos, con discapacidad, menores de edad, madres gestantes y adultos mayores.

IV.7. Principio de Primacía de la realidad.- En la aplicación de la presente Ley, la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas tomará en consideración las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enervará el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

Artículo V.- Políticas públicas de protección al consumidor

La participación del Estado en la protección de los derechos del consumidor implica que su rol se dirija fundamentalmente a:

V.1. Promover y consolidar una cultura de protección al consumidor y un comportamiento responsable en proveedores, consumidores e instituciones públicas para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los

derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación y la divulgación de los derechos del consumidor.

- V.2. Promover la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la prevención y defensa de sus derechos.
- V.3. Reducir la asimetría informativa en el mercado, procurando se brinde mayor información para que los consumidores puedan tomar decisiones adecuadamente informadas.
- V.4. Generar mecanismos para que las empresas brinden mayor información al mercado y compitan leal y honestamente por la preferencia de los consumidores.
- V.5. Generar incentivos para que las empresas atiendan y solucionen directamente los reclamos de los consumidores. En caso que ello no sea posible, deberá fomentar el uso de medios alternativos de solución de controversias y, en defecto de esos medios, ofrecer mecanismos eficaces y céleres para resolver los conflictos que se presenten.
- V.6. Lograr que el consumidor tenga un rol activo, informándose, comparando y premiando con su elección al empresario leal y honesto, y haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores y fomentando su actuación responsable y razonable.
- V.7. Formular programas de educación escolar y capacitación de los consumidores. Para tal efecto, el Estado brindará asesoría al consumidor, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo podrá realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos del consumidor, con el objetivo de que los consumidores accedan con mayor facilidad a una solución real y efectiva de sus controversias.

Artículo VI.- Derechos esenciales del consumidor

Los consumidores tienen derecho a:

- VI.1. La protección eficaz contra los productos y servicios que, en condiciones normales y previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- VI.2. Acceso a información oportuna, suficiente y veraz, necesaria para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- VI.3. Acceder a una variedad de productos y servicios idóneos y de calidad valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen.
- VI.4. La protección de sus intereses económicos en una relación de consumo.
- VI.5. Un trato equitativo en toda transacción comercial, no pudiendo ser discriminados por motivo de raza, sexo, nivel socioeconómico, idioma, discapacidad, preferencias políticas, creencias religiosas o similares.
- VI.6. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces y céleres para la atención de sus reclamos y denuncias, así como a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.

- VI.7. La reparación por daños y perjuicios, consecuencia de la adquisición de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado o de su uso o consumo.
- VI.8. La educación y la orientación, con el fin de lograr consumidores debidamente formados como condición necesaria para que las relaciones de mercado lleguen a ser equilibradas y transparentes.
- VI.9. Asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva.

TÍTULO PRIMERO DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

CAPÍTULO I INFORMACIÓN

Artículo 1º.- Información sobre productos y servicios

Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada y oportuna, debiendo ser brindada en idioma castellano. Al evaluarse la información relevante acerca de un producto o servicio deben considerarse los problemas que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja a fin de evitar que se genere confusión.

Para efectos de determinar la información relevante se deben seguir los siguientes criterios:

- a) Que la información omitida no resulte previsible por un consumidor que actúa responsablemente dados los usos y costumbres existentes, así como las circunstancias que rodean a la relación de consumo. En tal sentido no será necesario suministrar aquella información que sea común o se encuentre sobreentendida por la naturaleza de la operación. En esos casos se entenderá que el proveedor queda obligado por los usos y costumbres, salvo que haya informado de manera inequívoca y clara al consumidor que será aplicable una regla diferente.
- b) Que la omisión de dicha información desnaturalice las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor. Así, si de haberse proporcionado la información omitida se pudiera deducir que el consumidor no hubiera llevado a cabo la operación o lo hubiera hecho en términos substancialmente distintos, se entenderá que la omisión ha comprendido información relevante.

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo 2º.- Exhibición de precios

Los consumidores tienen derecho a acceder fácilmente, en los establecimientos comerciales, a la información sobre los precios de los productos o servicios ofrecidos por el proveedor o a una lista con los precios de éstos, la que le deberá ser exhibida a su solicitud.

Los establecimientos comerciales deberán consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados a su exhibición.

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

Artículo 3º.- Información de precios en moneda nacional y extranjera

Constituye obligación de los proveedores que, en sus listas de precios o rótulos, letreros, etiquetas o envases, u otros en los que figure el precio de los bienes o servicios que ofrecen, se consigne, en moneda nacional, el precio total del bien o servicio incluido el Impuesto General a las Ventas y otros impuestos que corresponda conforme a ley, así como los cargos adicionales, de ser el caso.

En los casos en que los precios de los bienes o servicios se consignent en moneda extranjera, dicha información no podrá figurar en caracteres y condiciones más destacadas o superiores que el precio en moneda nacional.

En los establecimientos en los que se acepte moneda extranjera para el pago de los productos o servicios, se deberá ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares, información sobre el tipo de cambio aceptado para efectos de pago. Esta norma no es de aplicación para aquellos proveedores que ofrezcan directamente al público bienes y servicios desde y hacia el exterior.

En caso el proveedor diferencie el precio del bien o servicio, en función del medio de pago, dicha información deberá ser puesta expresamente en conocimiento del consumidor, de forma claramente visible y fácilmente accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso dicha circunstancia no sea informada, los consumidores no podrán ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el bien o servicio.

Artículo 4º.- Rotulado de productos

Los proveedores están obligados a cumplir con las normas de rotulado del producto en lo que corresponda.

Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores deberá efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano y de conformidad con el sistema legal de unidades de medida del Perú. Tratándose de productos de manufactura extranjera, deberá brindarse en idioma castellano la información relacionada con las condiciones de las garantías, las advertencias y riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.

Es competencia del INDECOPI verificar y sancionar las infracciones contempladas en el presente Artículo únicamente si el producto se encuentra a disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda a cada participante de la cadena de comercialización. Su competencia no se restringe a las listas de productos que pudieran contemplar normas sectoriales, resultando aplicables las exigencias establecidas en el presente Código, a todos los productos destinados a los consumidores.

Artículo 5º.- Rotulado de alimentos y medicamentos

Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, la información debe comprender, en idioma castellano, los ingredientes y componentes de los productos, las advertencias sobre

riesgos previsible a la vida y la salud del consumidor, sin perjuicio del cumplimiento de las normas de rotulado correspondientes a este tipo de productos.

Artículo 6º.- Estándares exigibles

Cuando se expende al público productos manufacturados que simultáneamente se comercializan en territorio extranjero cumpliendo con disposiciones de información mínima y de rotulado, dicha información también deberá ser consignada para su comercialización en el territorio nacional, siempre que no establezcan restricciones o un estándar inferior al exigido por las normas nacionales, contravengan acuerdos de promoción comercial ni constituyan obstáculos técnicos al comercio.

Artículo 7º.- Declaración de propiedades nutricionales

Todo alimento con respecto al cual se hace una declaración de propiedades nutricionales deberá ser rotulado con una declaración de nutrientes y de las cantidades de éstos que contiene el producto. Para efectos de la aplicación de la presente norma, deberán tomarse en cuenta las normas del Codex Alimentarius.

CAPÍTULO II Publicidad en Defensa del Consumidor

Artículo 8º.- Marco legal

La publicidad comercial de bienes y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal y el presente capítulo.

Artículo 9º.- Objetivo de las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor.-

La legislación publicitaria busca proteger a los consumidores de la asimetría informativa en que se encuentran dentro del mercado con relación a los proveedores de bienes y servicios. La autoridad competente debe supervisar que la información contenida en los anuncios, o la omisión de información relevante, no sea capaz de inducir a error a los consumidores sobre la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios o condiciones que corresponden a los bienes, servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o, inducir a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.

Asimismo, atendiendo al impacto que la publicidad puede generar en las conductas sociales, las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor deben evitar que los anuncios induzcan a los destinatarios del mensaje publicitario a cometer actos ilegales o de discriminación u ofensa por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Artículo 10º.- Definiciones

Sin perjuicio de los conceptos contenidos en el Decreto Legislativo N° 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal y el presente capítulo, para efectos de las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Agencia de publicidad:** Toda persona, natural o jurídica, que brinde servicios de diseño, confección, organización y/o ejecución de anuncios y otras prestaciones publicitarias.
- b) **Anuncio:** unidad de difusión publicitaria.

- c) **Anunciante:** toda persona, natural o jurídica, que desarrolla actos cuyo efecto o finalidad directa o indirecta sea concurrir en el mercado y que, por medio de la difusión de publicidad, se propone: i) ilustrar al público, entre otros, acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad; o, ii) motivar transacciones para satisfacer sus intereses empresariales.
- d) **Publicidad:** toda forma de comunicación difundida a través de cualquier medio o soporte, y objetivamente apta o dirigida a promover, directa o indirectamente, la imagen, marcas, productos o servicios de una persona, empresa o entidad en el ejercicio de su actividad comercial, industrial o profesional, en el marco de una actividad de concurrencia, promoviendo la contratación o la realización de transacciones para satisfacer sus intereses empresariales.
- e) **Campaña publicitaria:** anuncios difundidos, en un mismo espacio geográfico y temporal, por el mismo anunciante, a través de diversos medios tales como televisión, radio, catálogos de ventas, folletos, diarios, revistas, paneles e Internet, entre otros, respecto de los mismos productos y presentando el mismo mensaje publicitario principal.
- f) **Medio de comunicación social:** toda persona, natural o jurídica, que brinde servicios en cualquiera de las formas a través de las cuales es factible difundir publicidad, ya sea de manera personalizada o impersonal, en el territorio nacional, por medios tales como correspondencia, televisión, radio, teléfono, Internet, facsímil, diarios, revistas, afiches, paneles, volantes o cualquier otro medio que produzca un efecto de comunicación similar.
- g) **Norma de difusión:** toda norma referida a las características, modalidades y prohibiciones de la divulgación al público de la publicidad, con excepción de aquéllas referidas a la ubicación física de anuncios, las cuales tienen finalidad de orden urbanístico y no de regulación del mensaje publicitario.
- h) **Promoción de ventas:** toda aquella acción destinada a incentivar la transacción sobre bienes o servicios en condiciones de oferta excepcionales y temporales, que aparecen como más ventajosas respecto de las condiciones de la oferta ordinaria o estándar. Puede consistir en reducción de precios, incremento de cantidad, concursos, sorteos, canjes u otros similares.
- i) **Publicidad en producto:** toda publicidad fijada en el empaque, en el envase o en el cuerpo del producto. El rotulado no tiene naturaleza publicitaria, por lo que al no considerarse publicidad en producto está fuera del ámbito de aplicación de las normas sobre publicidad en defensa del consumidor
- j) **Rotulado:** información básica comercial, consistente en los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor suministra al consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica o en virtud a estándares de calidad recomendables, expresados en términos neutros o meramente descriptivos, sin valoraciones o apreciaciones sobre las características o beneficios que la información aporta al producto, es decir, sin la finalidad de promover su adquisición o consumo.

Artículo 11°.- Interpretación de la publicidad comercial

Las normas sobre publicidad en defensa del consumidor deben interpretarse y aplicarse en armonía con el principio de la buena fe empresarial.

Además de lo dispuesto por el Artículo 21° del Decreto Legislativo N° 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal, a efectos de determinar la ilicitud de un anuncio publicitario, la autoridad competente deberá analizarlo considerando que los consumidores realizan un análisis integral y superficial de los anuncios que perciben. Adicionalmente, la autoridad competente tendrá en consideración la aptitud de la publicidad para promover una mayor competencia en beneficio de los consumidores, especialmente en mercados altamente concentrados, sean monopólicos u oligopólicos.

El análisis superficial implica un examen natural por parte de los consumidores, sin recurrir a interpretaciones alambicadas, complejas o forzadas. Sin embargo, dicho análisis no implica un examen descuidado o irresponsable, sino un examen empleando la diligencia ordinaria atendiendo a las circunstancias en las que es

percibido el anuncio publicitario, así como al significado común y usual que los consumidores otorgan a las palabras, frases, sonidos, oraciones e imágenes consignadas en el anuncio.

El análisis integral implica un examen de todo el contenido del anuncio, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y efectos sonoros. Para dicho análisis debe tenerse en cuenta que el consumidor aprehende todos los elementos que forman parte de un anuncio publicitario de manera conjunta, considerándolos como un paquete informativo.

En el caso de campañas publicitarias, éstas deberán ser analizadas en conjunto, considerando las particularidades de los anuncios que las conforman.

Artículo 12º.- Control posterior

La publicidad no requiere de autorización o supervisión previa a su difusión por parte de autoridad alguna. La fiscalización de los anuncios, en todos los casos, sólo podrá realizarse con posterioridad a su difusión.

Artículo 13º.- Límites a la libertad de expresión empresarial

El desarrollo de actividad publicitaria permite el ejercicio de la libertad de expresión en la actividad empresarial y es vehículo de la libre iniciativa privada que garantiza la Constitución Política del Perú.

Sin embargo, el ejercicio de la libertad de expresión empresarial no debe significar la realización de actos de competencia desleal que afecten o limiten el adecuado funcionamiento del proceso competitivo en una economía social de mercado, ni que afecten el derecho a la información sobre los bienes y servicios que corresponde a los consumidores, conforme a lo garantizado por la Constitución Política del Perú.

Artículo 14º.- Uso de licencias publicitarias

En el ejercicio de la actividad publicitaria se encuentra permitido el uso del humor, la fantasía y la exageración, en la medida en que tales recursos no configuren actos de competencia desleal o no impliquen un engaño para el consumidor.

Artículo 15º.- Restricción de las normas de publicidad en defensa del consumidor al ámbito de la publicidad comercial

Las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor se restringen al ámbito de la publicidad comercial de bienes y servicios, no siendo aplicables a la propaganda política o a cualquier otra forma de comunicación carente de contenido comercial.

Artículo 16º.- Asignación de responsabilidad

La responsabilidad administrativa que se deriva de la infracción a las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor corresponde, en todos los casos, al anunciante.

Es también responsable administrativamente, en cuanto le corresponde y de manera individual, el medio de comunicación social, por la infracción a las normas de difusión que regulan, condicionan o prohíben la comunicación de determinados contenidos o la publicidad de determinados tipos de productos. Esta responsabilidad es independiente de aquélla que corresponde al anunciante.

Corresponde responsabilidad administrativa a la agencia de publicidad cuando la comisión de actos de competencia desleal se genere por un contenido publicitario distinto de las características propias del bien o servicio anunciado. Esta responsabilidad es independiente de aquella que corresponde al anunciante.

CAPÍTULO III IDONEIDAD

Artículo 17°.- Idoneidad de productos o servicios

Los consumidores tienen derecho a recibir del proveedor productos o servicios idóneos.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que espera un consumidor que actúa razonablemente y lo que realmente recibe, en función de la información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, el precio, características y naturaleza del producto o servicio, entre otros factores, de acuerdo a cada caso concreto.

Artículo 18°.- Obligaciones de los proveedores

En toda relación de consumo, el proveedor es responsable de la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, de la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos o servicios y éstos así como del contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

El proveedor está obligado a cumplir con las normas sectoriales que regulan las condiciones y calidad de los bienes y servicios que ponen a disposición en el mercado, en especial aquellos necesarios para asegurar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

Artículo 19°.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un bien o servicio debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el bien o servicio, de acuerdo a lo que entiende el consumidor que actúa con la diligencia ordinaria.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a) Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un bien o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal, por ser imperativa, y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo así no se señale expresamente.
- b) Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor de manera clara, indubitable y oportuna en el contrato, en el etiquetado del producto, en el comprobante de pago, en la publicidad o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c) Una garantía es implícita cuando, ante el silencio de proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplan con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor que actúa con diligencia ordinaria considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres en el mercado.

Las condiciones, garantías, contenido, características y funciones propias de cada producto, ofrecidos mediante la publicidad, ofertas y promociones, serán exigibles a los proveedores aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, salvo que exista prueba indubitable de que el consumidor ha consentido de manera expresa adquirir el producto en condiciones distintas.

Artículo 20º.- Silencio de las partes en las relaciones de consumo respecto de la idoneidad

Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acudirá a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.

En lo no previsto, se considerará que las partes acordaron que el bien o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios por los cuales éstos suelen adquirirse o contratarse según el nivel de expectativa que tendría un consumidor que actúa con diligencia ordinaria.

Artículo 21º.- Acreditación de la existencia de obligación, condición o característica

La acreditación de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible dadas las circunstancias, corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual.

Si el término o condición no corresponde a lo que esperaría un consumidor actuando responsablemente, entonces la acreditación de que tal condición menos favorable fue ofrecida e informada al consumidor corresponde al proveedor. Por el contrario, si el término o condición ofrecida es de tal naturaleza que supera lo que esperaría un consumidor actuando responsablemente, entonces la acreditación de que tal término o condición fue ofrecido le corresponde al consumidor.

Artículo 22º.- Responsabilidad de los proveedores

El proveedor responderá por la falta de idoneidad de los productos o servicios, exonerándose 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.

Artículo 23º.- Estándares exigibles

Cuando se expende al público productos manufacturados que simultáneamente se comercializan en territorio extranjero cumpliendo con estándares mínimos de calidad, éstos también deberán ser contemplados para su comercialización en el territorio nacional, siempre que no establezcan restricciones o un estándar inferior al exigido por las normas nacionales, contravengan acuerdos de promoción comercial ni constituyan obstáculos a las técnicas del comercio.

Artículo 24º.- Bienes usados

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

Artículo 25º.- Servicios de reparación

El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente y a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al bien de que se trate, salvo que el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario. El incumplimiento a dicha obligación dará lugar a una indemnización de daños y perjuicios, y a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin costo, los componentes o repuestos de que se trate.

Corresponde al prestador de servicios de reparación dejar constancia escrita del estado del bien cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor podrá consignar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio deberá entregar copia de dicha constancia al consumidor.

Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables al prestador de dicho servicio, dentro de los treinta (30) días siguientes de recibido el producto, el consumidor podrá solicitar que el producto sea reparado nuevamente, sin costo adicional.

Cuando por deficiencia del servicio de reparación, limpieza, mantenimiento o similar, el producto se perdiera o sufriera menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor, o se torne total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, o se convierta en peligroso, dará lugar a una indemnización de daños y perjuicios.

Artículo 26°.- Suministro de partes y accesorios

En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de bienes respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deberán informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor. De no brindar dicha información, quedarán obligados y serán responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensamblen, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un periodo razonable en función de la durabilidad de los productos.

La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de las partes y accesorios corresponde al proveedor.

Artículo 27°.- Servicio de atención de reclamos

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

No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo, o de cualquier otro pago.

CAPÍTULO IV SEGURIDAD

Artículo 28°.- Seguridad de bienes o servicios

Los bienes o servicios ofertados en el mercado no deberán conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgos injustificados al consumidor o a sus bienes o que no puedan ser advertidos por el consumidor.

En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, éste deberá tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, o las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deberán incrementar el riesgo previsible.

Artículo 29º.- Riesgos no previstos en bienes colocados en el mercado

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

Artículo 30º.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y peligrosidad

En caso que se tengan que advertir riesgos o peligros de bienes y servicios, sean estos detectados antes o después de colocados estos en el mercado, deberán seguirse los siguientes criterios:

- a) La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrado. Tratándose de un daño grave a la vida y/o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.
- b) Deberá usarse un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficiente con relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.
- c) El tamaño y frecuencia de la advertencia deben de ser adecuados. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso que la advertencia se haga por medios de comunicación, deben permitir que se llegue a los consumidores afectados.
- d) Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del bien adquirido.
- e) Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa responsablemente. Debe por tanto descartarse el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose por el contrario términos que permitan al consumidor entender cuáles son los riesgos o peligros que se le advierten.
- f) Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.

- g) Deben explicarse las medidas que se deben adoptar para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse. La advertencia debe, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

CAPÍTULO V DISCRIMINACIÓN

Artículo 31º.- Discriminación del consumidor

Los consumidores no podrán ser discriminados por los proveedores. Se considera trato discriminatorio cualquier trato diferenciado sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus consumidores u otras razones objetivas y justificadas.

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el procedimiento o a la Administración, cuando ésta actúe de oficio. Corresponde al proveedor del bien o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada para efectuar la diferenciación en el consumo. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, corresponde a quien alegue tal hecho probar que ella es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Artículo 32º.- Restricciones de acceso a establecimientos

A efectos de evaluar la conducta de las empresas en los casos de denuncias por discriminación en el consumo, se tendrá en cuenta la obligación de los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones, de informar dichas restricciones a los consumidores de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no podrán ser redactadas de manera genérica o ambigua.

CAPÍTULO VI INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Artículo 33º.- Métodos comerciales coercitivos

De manera enunciativa, aunque no limitativa, los proveedores no podrán:

- a) en relaciones contractuales de duración continuada o tracto sucesivo donde haya dependencia o subordinación entre las acciones de consumo, tomar ventaja indebida del oportunismo post contractual, es decir, condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por su naturaleza sean complementarios, formen parte de las ofertas comerciales o, por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;
- b) obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente. En ningún caso podrá interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo hubiese autorizado, de manera expresa;
- c) modificar sin el consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación

- podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo hubiere autorizado expresamente y con anterioridad;
- d) completar formularios, formatos, contratos, títulos valores y otros documentos emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fuera expresamente acordada al momento de su suscripción;
 - e) establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor de poner fin a un contrato, así como a la forma como el consumidor puede hacerlo; u,
 - f) ofrecer bienes o servicios a través de visitas, llamadas telefónicas o métodos análogos de manera impertinente.

Artículo 34°.- De los métodos prohibidos de cobranza

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

- a) el envío al deudor o su garante, de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales;
- b) el envío de comunicaciones o la realización de llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor;
- c) el envío de estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuere la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo;
- d) realizar visitas o llamadas telefónicas los días sábados, domingos, feriados o en horas nocturnas;
- e) colocar carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante, incluso en el domicilio del deudor o garante, cuando el contenido de éstos afecten o puedan afectar el derecho a la buena reputación de los consumidores o su imagen ante terceros;
- f) ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación;
- g) difundir a través de los medios de comunicación, nóminas de deudores y requerimientos de pago sin orden judicial. No comprende a la información proporcionada a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, ni la información que por norma legal proporcione el Estado; o,
- h) cualquier otra modalidad análoga que esté comprendida en el presente Artículo y sea considerada como infracción por INDECOPI.

Artículo 35°.- Redondeo de precios

Se encuentra prohibido que los proveedores, al momento de cobrar por el producto o servicio brindado, redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que éste haya manifestado expresamente su aceptación.

CAPÍTULO VII CONTRATOS Y GARANTÍAS

Artículo 36°.- Contrato de Consumo por Adhesión

Es aquel cuyos términos o condiciones han sido establecidos o pre-redactados por el proveedor, de manera tal que el consumidor colocado en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas, declara su voluntad de aceptar, sin capacidad o aptitud de negociar su contenido.

La adhesión se produce tanto cuando el contenido del contrato ha sido predeterminado íntegramente por el proveedor, como en los casos en que solo se ha predeterminado algunas de las cláusulas y condiciones.

Se presume que el contrato es por adhesión cuando sus términos están contenidos en formatos, modelos o documentos pre-impresos.

Artículo 37°.- Aprobación de Cláusulas Generales de Contratación

El INDECOPI identificará aquellos mercados de productos y servicios en los que la utilización de cláusulas generales de contratación haga necesaria una aprobación administrativa de dichas cláusulas, en virtud a la utilización de contratos por adhesión.

El INDECOPI identificará a la autoridad sectorial competente para desarrollar la aprobación administrativa. En caso de inexistencia de autoridad sectorial, esta competencia será ejercida por el INDECOPI.

En todos los casos, la aprobación administrativa tendrá por finalidad establecer el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los consumidores, garantizar la operatividad del mercado y el respeto de los derechos de los consumidores. La aprobación administrativa no podrá conllevar una fijación directa del precio del producto o servicio, salvo que se trate de un servicio público sometido a regulación económica y que la aprobación administrativa haya sido realizada por el Organismo Regulador competente.

Toda autoridad que sea competente para la aprobación administrativa de cláusulas generales de contratación deberá informar anualmente al INDECOPI sobre la aplicación y criterios utilizados en la aprobación de dichas cláusulas.

Artículo 38°.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido.
- c) Buena fe y equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Artículo 39°.- Información previa al contrato

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

Cuando el texto del contrato de consumo por adhesión exceda de 4 páginas, y antes que el consumidor firme o acepte dicho contrato, el proveedor deberá entregarle una Cartilla Informativa señalando en forma breve y clara las condiciones contractuales relevantes, entendiéndose por éstas aquellas que justificarían que el consumidor tome una decisión diferente, si dichas cláusulas fueran distintas o no las hubiera conocido, debiendo cumplir para ello con lo dispuesto en el Artículo 40 literal b) del presente Código.

Artículo 40°.- Reglas generales aplicables a los contratos de consumo

En los contratos entre consumidores y proveedores:

- a) Deberá constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos, las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.
- b) No podrán incluirse cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- c) Los consumidores tienen derecho a desvincularse de los contratos por la misma forma, lugar y medios a través de los cuales éstos fueron celebrados. También tienen derecho a desvincularse de prestaciones adicionales o complementarias utilizando la misma forma o mecanismo que cuando aceptaron dichas prestaciones, como por ejemplo a través de la comunicación telefónica.
- d) En caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deberán ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a 3 milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.
- e) Los proveedores deberán entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

Se tendrán por no pactadas las cláusulas, condiciones y estipulaciones que infrinjan el presente Artículo.

Artículo 41º.- Cláusulas abusivas

En los contratos celebrados entre proveedores y consumidores se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración y la información que el proveedor ha suministrado al consumidor, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa. En ese contexto, en las cláusulas generales de contratación y en los contratos por adhesión, se tendrán por no puestas las cláusulas que, entre otros, tengan por objeto:

- (i) Imponer obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos;
- (ii) Permitir al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato en perjuicio del consumidor, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, sin contar con el consentimiento claro e informado del consumidor;
- (iii) Establecer la prórroga del contrato sin contar con el consentimiento expreso e informado del consumidor;
- (iv) Establecer la conciliación, mediación o arbitraje como único mecanismo de solución de controversias.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.

El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

Artículo 42º.- Inaplicación de cláusulas abusivas

El INDECOPi declarará inaplicable para el consumidor la cláusula considerada abusiva, bajo el principio fundamental de que dicho carácter abusivo opera sólo en ventaja del proveedor. El ejercicio de dicha facultad

por parte del INDECOPI opera sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pudiesen ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional.

Artículo 43º.- Prácticas abusivas

Se encuentran prohibidas, de pleno derecho, las prácticas abusivas, entendidas como aquéllas que, sustentadas o no en un contrato, y sin importar si son una o varias conductas ni el momento en que se realicen, imponen al consumidor condiciones no solicitadas ni autorizadas expresamente, distintas a las acordadas o totalmente incongruentes con el objeto del contrato, colocándolo en una posición desproporcionadamente desventajosa frente al proveedor.

Quedan comprendidas en esta definición aquellas conductas que imponen a los consumidores obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de sus derechos reconocidos en el contrato o en las normas de protección al consumidor.

Artículo 44º.- Definición de venta agresiva

Constituye infracción a las normas de protección al consumidor la modalidad de venta agresiva, entendiéndose como tal a aquélla que se celebró mediante métodos de presión u otro tipo de comportamiento abusivo por parte del proveedor que pueda mermar de forma importante la libertad de elección de los consumidores con respecto al producto o servicio ofertado y, por consiguiente, ocasione que adopte o pueda adoptar una decisión sobre una transacción que, de otra forma, no hubiera adoptado.

Artículo 45º.- Clases de ventas agresivas

De manera enunciativa, más no limitativa, se entenderán como ventas agresivas, siempre que se cumplan las condiciones contempladas en el Artículo anterior, los siguientes supuestos:

- a) Que el proveedor contacte al consumidor con el fin de ofrecerle un obsequio o la adquisición ventajosa de algún bien o servicio y que en dicha ocasión se ofrezca al consumidor un producto o servicio diferente, y del cual el consumidor no haya estado razonablemente en capacidad de conocer.
- b) Cuando los contratos se hayan celebrado fuera del establecimiento comercial en las siguientes circunstancias:
 - i. Durante una visita organizada por el proveedor fuera de sus establecimientos comerciales.
 - ii. Durante una visita del proveedor:
 - Al domicilio del consumidor o de otro consumidor cuando la visita no se haya llevado a cabo a pedido del consumidor.
 - Al lugar de trabajo de un consumidor, cuando la visita no se haya llevado a cabo a pedido del consumidor.
 - iii. Cuando se celebren contratos por bienes o servicios distintos a los que el consumidor solicitó o hubieren sido objeto de la visita del proveedor, siempre que en el momento de hacer la solicitud no haya sabido, o no haya podido razonablemente saber que el suministro de dicho otro bien o servicio formaba parte de las actividades comerciales o profesionales del proveedor.
- c) Cuando las ventas se produzcan por teléfono, sin perjuicio de las normas sectoriales sobre la materia.
- d) Contratos de multipropiedad o de tiempo compartido.

Artículo 46º.- Contratos a distancia.-

Son contratos a distancia los celebrados entre proveedores y consumidores, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el proveedor. Son técnicas de comunicación a distancia las ventas mediante distribuidores automáticos, subastas vía electrónica, contratos de venta o prestación de servicios vía electrónica, venta a través de catálogos, entre otras.

Artículo 47º.- Consentimiento del consumidor en los contratos a distancia

En los contratos a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo. Debe otorgarse al destinatario, la oportunidad de oponerse a la aceptación de dichas condiciones.

Artículo 48º.- Confirmación de la celebración del contrato

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible de las condiciones del contrato.

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente al consumidor, éste podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

Artículo 49º.- Ventas a domicilio

Son ventas a domicilio las ofertas o propuestas de venta de un bien o prestación de un servicio efectuadas al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de este supuesto aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro lugar, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

Artículo 50º.- De las ventas por catálogo

Se considerarán ventas por catálogo aquellas en las que el consumidor adquiere un bien o un servicio en base a la información existente en una relación o lista en la que se describen dichos bienes o servicios, sin que exista la posibilidad que el consumidor tenga contacto físico con ellos.

Artículo 51º.- Comercio Electrónico

Entiéndase por comercio electrónico a aquellas transacciones de adquisición de bienes y servicios en las que el consumidor y el proveedor interactúan a través de soportes electrónicos.

La interacción mencionada en el párrafo precedente se puede producir desde el momento de la oferta hasta la ejecución del contrato inclusive.

En las transacciones a las que se hace referencia en este Artículo, será necesario que conste la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor y usuario justificación de la contratación efectuada por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor y usuario, en cualquier soporte de naturaleza duradera adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, donde constarán todos los términos de la misma. La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación corresponde al proveedor.

Artículo 52º.- Derecho de Desistimiento

En los contratos a distancia o ventas a domicilio, y en aquellos contratos en los cuales no se evidencie una manifestación de voluntad de aceptación inmediata por parte de los consumidores, éstos tienen derecho a desistirse del contrato conforme a las reglas de naturaleza excepcional y de aplicación restringida establecidas en el presente Artículo.

En virtud del derecho de desistimiento, el consumidor cuenta con la facultad de resolver unilateralmente el contrato celebrado con el proveedor dentro del plazo de siete (7) días calendario. El plazo señalado deberá ser contado a partir del momento en que se evidencie la contratación del producto o servicio, o desde el momento de su recepción, lo que ocurra con posterioridad.

El ejercicio del derecho de desistimiento implica la restitución inmediata de cualquier pago efectuado por el consumidor. Sin embargo, el consumidor asumirá una reducción o descuento del monto a ser devuelto si es que el producto o servicio ha sido usado y este uso ha generado un manifiesto deterioro o pérdida del producto o servicio.

Si el producto o servicio recibido no coincide con aquello que el consumidor esperaba recibir, no procede la reducción o descuento mencionado en el párrafo anterior, aplicándose las reglas establecidas en el Capítulo III del Título Primero del presente Código.

Artículo 53º.- Contratos excluidos

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo anterior, las disposiciones del presente Código no resultan aplicables a los siguientes supuestos:

Para el ejercicio del derecho de desistimiento en general:

- a. Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.
- b. Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de siete días calendario.
- c. Apuestas y loterías.

Para el caso de los contratos a distancia:

- a. Ventas celebradas mediante distribuidores automáticos o locales comerciales automatizados.
- b. Ventas celebradas en subastas, excepto las efectuadas por vía electrónica.
- c. Contratos sobre servicios financieros.
- d. Contratos celebrados para la construcción de bienes inmuebles.

Para el caso de ventas a domicilio:

- a. Contratos de seguro y AFP.
- b. Contratos relativos a productos de alimentación, bebidas y otros productos consumibles de uso habitual en el hogar, suministrados mediante el servicio de entrega a domicilio de manera habitual por los proveedores.

Todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento del proveedor, o aquellos en los que se invite al consumidor para el ofrecimiento del bien o servicio, se presumen sometidos al presente Código.

Corresponderá al proveedor la prueba en contrario o, probar que se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los literales a), b) ó c) del presente Artículo.

Artículo 54°.- Formalidad para el ejercicio del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no se encuentra sujeto a formalidad alguna. En todo caso, se considerará válidamente realizado cuando se comunique fehacientemente al proveedor sobre ello o mediante la devolución de los bienes recibidos.

Para tales efectos, es obligación de los proveedores establecer los mecanismos necesarios para facilitar a los consumidores la remisión del documento mediante el cual manifieste su voluntad de resolución. No informar sobre estos mecanismos al consumidor constituye infracción a la ley.

Corresponde al consumidor probar que ha ejercido su derecho de desistimiento, conforme a lo dispuesto en el presente Artículo.

Artículo 55°.- Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones que se hubieran entregado.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor, sin perjuicio de lo relativo a la reducción o descuento del monto a ser devuelto en caso el producto o servicio usado haya sufrido menoscabo, deterioro o pérdida. Para tales efectos, se considerará como lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor haya recibido la prestación.

Artículo 56°.- Irrenunciabilidad del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento conferido al consumidor es irrenunciable. Todo pacto en contrario será nulo.

CAPÍTULO VIII OTROS DERECHOS ESPECÍFICOS

Artículo 57°.- Libro de Reclamaciones

57.1. Los proveedores están obligados a contar con un Libro de Reclamaciones, el que podrá ser implementado en forma física o virtual, a través del cual los consumidores podrán registrar los reclamos que puedan tener en relación a los productos y/o servicios que ofertan en sus establecimientos.

De ser un libro físico, cada juego de hojas constará de dos copias, una de las cuales queda en poder del consumidor y la segunda para el proveedor. El consumidor podrá presentar copia de la reclamación ante la Autoridad correspondiente a efectos de acreditar la existencia de la queja formulada ante el proveedor y ella pueda constatar si se dio solución a la controversia y si existió infracciones a la presente norma.

De ser un libro virtual, deberá facilitarse al consumidor la accesibilidad para poder ingresar y registrar su reclamo adecuadamente. Asimismo, deberá remitirse el reclamo presentado de forma virtual al correo electrónico que el consumidor proporcione para dichos efectos.

El proveedor está obligado a presentar al INDECOPI, a su sola solicitud, la información y documentación correspondiente al libro de reclamaciones, bajo responsabilidad.

- 57.2. Los proveedores deben exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de utilizarlo cuando lo estimen conveniente.
- 57.3. Los consumidores pueden exigir al proveedor la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. El proveedor tiene la obligación de remitir la copia correspondiente al INDECOPI junto con sus descargos cada vez que esta entidad lo requiera.

Artículo 58°.- Uso del correo electrónico comercial no deseado (SPAM)

Los proveedores que utilicen correos electrónicos comerciales no deseados (SPAM) deberán sujetarse a las obligaciones establecidas en la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no deseado (SPAM), así como a las disposiciones del Reglamento de la Ley N° 28493 aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.

Artículo 59°.- Registro “Gracias... No Insista”

- 59.1 Los proveedores que empleen call centers, sistemas de llamado telefónicos, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemarketing, deberán excluir de entre sus destinatarios a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el Registro “Gracias... No Insista” a cargo del INDECOPI.
- 59.2 En dicha lista los consumidores registrarán sus números telefónicos fijos, celulares y direcciones de correo electrónico en los cuales no deseen recibir las modalidades de promoción antes indicadas.
- 59.3 Se precisa que la operación y funcionamiento del Registro “Gracias... No Insista” serán determinadas a través de las Directivas que el INDECOPI emita para dichos fines.

Artículo 60°.- Entrega de comprobante de pago

Sin perjuicio de las obligaciones tributarias correspondientes, es obligación inexcusable e ineludible del proveedor de bienes o servicios, otorgar un comprobante de pago al consumidor en todas las transacciones que realice.

CAPÍTULO IX DISPOSICIONES ESPECIALES

Subcapítulo I Servicios Públicos Regulados

Artículo 61°.- Aplicación del Código a los Servicios Públicos Regulados

Las disposiciones de la presente Ley se aplicarán a las relaciones de consumo que se entablen entre proveedores y usuarios domiciliarios de servicios públicos en lo que resulte pertinente y en tanto no se opongan a la regulación sectorial correspondiente. Su aplicación estará a cargo del Organismo Regulador correspondiente.

Las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación serán los establecidos en las respectivas disposiciones sectoriales.

Subcapítulo II Servicios Financieros y de Crédito

Artículo 62º.- Información sobre créditos

Constituye obligación de todo proveedor informar previa y detalladamente al consumidor sobre las condiciones del crédito y la tasa de costo efectivo anual. Asimismo, dicha información deberá ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento, en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, la que además será entregada a los garantes y deberá incluir lo siguiente:

- El precio al contado del bien o servicio, que es aquél sobre el cual se efectuarán los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación. En los contratos de compra venta a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio al contado, menos la cuota inicial que se hubiera pagado. Los intereses se calcularán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos;
- El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas;
- El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se deberá especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiere;
- La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el consumidor, los que deberán ser incluidos en el contrato;
- El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que estará compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso;
- El derecho a efectuar el pago adelantado de las cuotas, mediante la cual el consumidor adelanta el pago de cuotas (conformadas por amortización de capital e intereses) aun no devengadas;
- El derecho a efectuar pago anticipado de los saldos (preago), en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios al día de pago y deducción de los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Mediante esta modalidad, el consumidor puede, de manera parcial o total, cancelar el saldo capital de una deuda, con la consiguiente reducción de intereses compensatorios al día de pago y deducción de los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes. Es decir, el prepago cancela, principalmente, las amortizaciones de capital establecidas en el cronograma de pagos.

Se trata de un prepago parcial cuando el monto pagado no cubre la totalidad de las amortizaciones, y en consecuencia, el cronograma de pagos puede variar de dos maneras: (i) se mantiene constante el monto de la cuota, y se reduce el plazo de financiamiento; o, (ii) se mantiene el plazo de financiamiento, reduciendo el monto de la cuota.

- Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiere;
- El cronograma de pagos, el cual incluirá el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota (amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiere, entre otros), así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes; y,
- Cualquier otra información relevante.

Estas operaciones deben constar en documentos que deberán entregarse en copia debidamente firmada por el proveedor o persona autorizada al consumidor. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos a que se refiere dicho Artículo y la fecha en que se entregará el producto o será prestado el servicio.

Artículo 63.- Uso generalizado de la tasa de interés en términos anuales

En todos los créditos dirigidos a consumidores, la única tasa a utilizarse es la "Tasa de Costo Efectivo Anual – TCEA". En los ahorros de consumidores la única tasa a utilizarse es la "Tasa de Rendimiento Efectivo Anual – TREA". Estos términos deberán ser utilizados tanto para la información oral y escrita que los proveedores brindan a los consumidores, así como en la publicidad de productos o servicios financieros correspondiente.

El proveedor no podrá ofrecer o asociar el costo de los productos o servicios financieros señalados en el literal a) del presente Artículo a otro tipo de tasa que no sea la TCEA o la TREA, ni expresarla en términos mensuales, semanales o cualquier otra periodicidad.

Si la TCEA o TREA pudiera ser incrementada o modificada después de un período de tiempo, la información que se brinde a los consumidores deberá especificar también ese hecho.

Artículo 64º.- Garantías en créditos de consumo

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

En caso de ejecutarse una garantía, el proveedor debe proceder a liquidar la deuda, deduciendo el valor del bien materia de tasación, e informando al consumidor sobre el saldo de la deuda pendiente de pago. Para tales efectos, queda prohibido el empleo de fórmulas ambiguas, que induzcan a error al consumidor sobre la cancelación de su deuda.

Artículo 65º.- Información sobre refinanciamiento

En caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se deberá remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.

Artículo 66°.- Líneas de crédito

El contrato de otorgamiento de crédito deberá contener el monto de la línea asignado, las condiciones aplicables a la reducción o aumento de ésta, así como los mecanismos establecidos por la empresa para la comunicación de tal hecho a los consumidores.

La línea de crédito otorgada al consumidor podrá ser incrementada por los proveedores, previo consentimiento expreso del consumidor.

Subcapítulo III

Empresas Supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Artículo 67°.- Empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Los servicios prestados por empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se regirán por la regulación especial emitida por dicha entidad y las disposiciones contenidas en el presente capítulo, sin perjuicio de la aplicación supletoria de las demás disposiciones del presente Código en lo que corresponda.

Cualquier omisión a las disposiciones contenidas en el presente Código será sancionada por el INDECOPI o la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP conforme corresponda a su respectivo ámbito de competencia.

Artículo 68°.- Transparencia en la información

Los proveedores de servicios financieros están obligados a brindar a los usuarios toda la información que éstos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los servicios que brindan. Dicha obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de los formularios contractuales en sus locales, así como en la página web que tengan habilitada al efecto, debiendo designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.

Artículo 69°.- Cláusulas generales de contratación

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP identificará en el universo de los contratos que los proveedores de servicios financieros bajo su supervisión celebran con los usuarios, aquellas estipulaciones que deban ser necesariamente sometidas a aprobación administrativa previa y obligatoria.

La aprobación administrativa tendrá por finalidad establecer el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los usuarios, garantizar la operatividad del servicio financiero y el respeto de los derechos de los usuarios.

Artículo 70°.- Modificación de estipulaciones contractuales

Los contratos que celebren los proveedores de servicios financieros con los usuarios, podrán sufrir en el transcurso del tiempo modificaciones en sus términos y condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos.

No obstante lo anterior, cuando la modificación contractual sea originada en decisiones unilaterales de las empresas, dicha variación no será oponible a los usuarios de manera inmediata. En estos casos, la nueva estipulación solo vinculará a los usuarios luego de transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde el anuncio de la modificación. Las modificaciones a que se refiere el presente párrafo deberán ser adecuadamente comunicados al usuario.

En aquellos casos en los que se establezcan condiciones promocionales que incentiven la contratación, las empresas quedan obligadas a garantizar el respeto de dichas condiciones durante el período ofrecido y de no mediar éste, por un plazo no inferior a seis (6) meses del aviso público en el cual se comunique a los usuarios su discontinuación.

La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetarán a lo dispuesto en el Artículo siguiente.

La comunicación de la existencia de una modificación en las condiciones contractuales debe asegurar que el usuario tome conocimiento de la misma de manera fehaciente. Los proveedores deberán emplear para tal efecto la forma de comunicación prevista en los contratos, pudiendo consistir ésta en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas web. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entrará a regir.

Artículo 71º.- Cobro de intereses, comisiones y gastos

Los intereses, comisiones y gastos que los proveedores de servicios financieros supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones cobran a los consumidores son determinados libremente de acuerdo al ordenamiento vigente.

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

Las tasas de interés que los proveedores cobran a los usuarios con carácter compensatorio y moratorio deben especificarse claramente en los contratos que se celebren. Asimismo, cuando la tasa de interés sea efectiva, los contratos deberán indicar si la capitalización de intereses es diaria, semanal, mensual, anual u otra que derive del contrato.

Las comisiones y las tasas que las empresas cobren a los usuarios por la realización de las operaciones financieras deberán indicarse claramente en los contratos, así como, indicarse la periodicidad de los mismos.

En todo contrato de crédito que implique el pago de cuotas, los proveedores están obligados a presentar a los usuarios un cronograma detallado de los pagos que deban efectuarse, incluyendo comisiones y gastos. Asimismo, en estos contratos se presentará un resumen del monto del crédito, el monto de los intereses, el monto de las comisiones y el monto de los gastos que deberán ser asumidos por los usuarios. En aquellos casos en que existan modificaciones por parte de las empresas a estos conceptos, deberá rehacerse el cronograma y comunicarse el mismo al usuario.

Cuando se efectúen pagos mínimos previstos en sistemas de tarjetas de crédito deberá informarse al usuario sobre la aplicación de dicho pago a intereses y/o capital y/o comisiones, según corresponda.

En los contratos de crédito y depósitos a plazo, en los que se prevea la posibilidad de variar las tasas de interés, comisiones y gastos, las modificaciones a estos conceptos entrarán en vigencia a los quince (15) días de comunicadas al usuario mediante cualesquiera de las formas previstas en el último párrafo del Artículo

anterior, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso podrán hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo.

Estas disposiciones no se aplican a los contratos donde se haya convenido ajustar periódicamente las tasas de interés con un factor variable.

Artículo 72º.- Liquidación de intereses

La fórmula utilizada para el cálculo de intereses en las operaciones financieras será supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En este proceso, la intervención de la entidad administrativa garantizará que el proceso de cálculo sea transparente, uniforme y de fácil difusión a los usuarios.

El programa de liquidación de intereses con la fórmula correspondiente, será puesto a disposición de los usuarios por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en su página web, a los efectos de que éstos puedan verificar el cálculo efectuado por las empresas.

Artículo 73º.- Difusión de las tasas de interés, comisiones y gastos

Los proveedores de servicios financieros supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones están obligados a difundir constantemente las tasas de interés, comisiones y gastos que cobren a los usuarios en las operaciones financieras que ofrezcan en el mercado. La difusión deberá garantizar el acceso de los usuarios a dicha información pudiendo emplearse para ello diversos medios, sean éstos a través de comunicaciones directas, avisos a través de comunicados en televisión, radio y periódicos, en sus locales y páginas web. La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones supervisará las condiciones en que se efectúe la difusión, garantizando que la misma facilite su comparación por el usuario.

Artículo 74º.- Difusión de información por entidades públicas

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual están facultados a difundir toda la información que consideren pertinente a los efectos de contribuir a la transparencia del mercado de servicios financieros.

Artículo 75º.- Cláusulas abusivas

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, con opinión previa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, identificará las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones o gastos y emitirá normas de carácter general que prohíban su inclusión en contratos futuros, sin que ello signifique fijar límites para este tipo de cobros en concordancia con lo previsto en el Artículo 9 de la Ley N° 26702.

Subcapítulo IV

Empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Artículo 76º.- Crédito al consumidor brindado a través de proveedores no supervisados

Los proveedores que brinden crédito al consumidor y que no se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, también se regirán por las disposiciones del Sub Capítulo anterior, excepto en lo relacionado a las obligaciones de suministro de información a la SBS, y a las

actividades de supervisión y aprobación administrativa ejercidas por dicha institución, así como la libertad de fijación de tasas de interés, en tanto se rigen por lo dispuesto en el Artículo 1243º del Código Civil.

La supervisión del cumplimiento de dichas obligaciones está a cargo del INDECOPI.

Subcapítulo V Servicios Inmobiliarios

Artículo 77º.- Servicios inmobiliarios

En el caso de separación de un inmueble, siempre que no se establezca claramente y por escrito que el pago de dicho monto no es reembolsable, el proveedor se encuentra obligado a restituir el íntegro del dinero pagado por el consumidor como separación del inmueble a adquirir en un plazo que no puede exceder los treinta (30) días hábiles.

En caso de incumplimiento en el plazo de entrega del inmueble por causa imputable al proveedor y de no haberse informado previamente y por escrito al consumidor, no podrá deducir cobros por concepto de gastos administrativos.

Artículo 78º.- Obligación de saneamiento del proveedor de servicios inmobiliarios

El consumidor puede expresar su desaprobación sobre el estado del inmueble que se le entrega en caso de desperfectos, deficiencias u otras condiciones que desmejoren el valor del inmueble o que impidan o limiten la finalidad para la cual fue adquirido. De presentarse estas situaciones, el consumidor podrá exigir la reparación, reducción del precio o la resolución del contrato, conforme a las siguientes reglas:

- a. El consumidor podrá exigir al vendedor que repare el bien o la reducción proporcional del precio en caso de que los desperfectos o deficiencias se limiten a restricciones parciales en la finalidad para la cual fue adquirido.
- b. En el caso que los desperfectos o deficiencias afecten de manera sustancial la finalidad para la cual el inmueble fue adquirido, el consumidor podrá resolver el contrato, siguiendo las formalidades establecidas en el contrato o, en su defecto, en el Código Civil,

En los casos en los que los vicios antes señalados sean detectados con posterioridad a la entrega del inmueble al consumidor, éste podrá presentar sus observaciones al proveedor como máximo dentro un mes luego de efectuada dicha entrega.

Subcapítulo VI Servicios de Salud

Artículo 79º.- Aplicación del Código a los servicios de salud

La prestación de servicios privados de salud a los consumidores se rige por las disposiciones establecidas en la Ley General de Salud y sus normas derogatorias o modificatorias, y en lo que no se oponga, por las disposiciones del presente Código.

Artículo 80º.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud

- 80.1 El establecimiento de salud es responsable solidario por las infracciones al presente Código generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento.
- 80.2 Los profesionales que desarrollen sus actividades al interior del espacio físico de un establecimiento de salud, e independientemente de la relación laboral o contractual que hubiere entre ellos y el conductor del establecimiento, vincularán con sus actos a este último por las infracciones a las normas de protección al consumidor. Dicha vinculación también es aplicable respecto de cualquier otro profesional que, con el consentimiento de un establecimiento de salud, brinda sus servicios utilizando la imagen, reputación o marca del referido establecimiento.

Subcapítulo VII Servicios de Transporte

Artículo 81°.- Condiciones contractuales

La prestación del servicio de transporte sin que se haya extendido la documentación contractual sustentatoria no invalida la existencia del contrato ni sus efectos, siempre que pueda acreditarse por otros medios.

Artículo 82°.- Transporte de equipaje

El transporte del equipaje del pasajero se acredita mediante el talón o documento que expide el transportador con indicación mínima de la naturaleza del bien, peso y número de bultos.

Es obligación de los proveedores que brinden servicios de transporte poner a disposición de los consumidores mecanismos que permitan a éstos efectuar la declaración del contenido de joyas, equipos electrónicos, documentos u otros objetos de valor que incluyan en su equipaje, cuando así lo requieran.

Artículo 83°.- Seguro en casos de pérdida

El transportista deberá poner a disposición de los consumidores, en su local, un servicio de seguro particular para cubrir los riesgos de pérdida de su equipaje, carga o correo, cuyo costo deberá ser asumido por los consumidores, salvo que expresamente manifiesten su decisión de no contratarlo, en cuyo caso el proveedor quedará exonerado de responsabilidad.

En caso del transporte de bienes cuyo valor supere el 50% de la Unidad Impositiva Tributaria, sin contar con el respaldo de dicho seguro, el proveedor podrá negarse a efectuar el transporte de los bienes.

Artículo 84°.- Pérdida de equipaje, encomiendas y carga

Para los casos de pérdida o retraso en la entrega del equipaje o carga transportados por vía aérea, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Vuelos nacionales: las disposiciones pertinentes de la Ley General de Aeronáutica Civil y aquellas dictadas por la Comunidad Andina de Naciones en lo que resulte pertinente, sus normas derogatorias o modificatorias.
- b) Vuelos internacionales: las disposiciones pertinentes dictadas por la Comunidad Andina de Naciones o los Convenios de Varsovia o Montreal, para la unificación de ciertas reglas para el Transporte Aéreo Internacional, según sea el caso, y sus derogatorias o modificatorias.

Ante la pérdida de equipaje o encomiendas no asegurados, transportados por vía terrestre, fluvial o ferroviaria, será de aplicación la regulación sobre la materia contenida en las disposiciones sectoriales correspondientes.

De no existir disposición sectorial referente a la pérdida de equipaje o encomiendas, el proveedor de los servicios de transporte deberá devolver en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles al consumidor afectado, lo siguiente:

- a) Bienes similares a los declarados o su valor al momento en que se produjo la pérdida; o,
- b) Tratándose de bienes no declarados, pero con peso registrado, 2,5% de la Unidad Impositiva Tributaria por kilogramo registrado; o,
- c) En caso de no haberse registrado el peso del equipaje, se devolverá el equivalente al peso máximo permitido por norma legal o, en su defecto, por el contrato.
- d) En caso se haya acreditado que el proveedor no brindó las facilidades al consumidor para declarar el valor de los bienes de su equipaje, o registrar su peso, la suma estimada, según corresponda, se duplicará.

Artículo 85°.- Sobreventa de pasajes en transporte aéreo

En los casos de sobreventa de pasajes, la compensación que entregue el proveedor del servicio de transporte aéreo al consumidor afectado por la sobreventa lo exonerará de responsabilidad sólo si el consumidor lo declara así de manera expresa y por escrito.

Subcapítulo VIII Centrales Privadas de Información de Riesgos

Artículo 86°.- Centrales Privadas de Información de Riesgos - CEPIRS

El manejo de la información registrada en las CEPIRS se regirá por lo dispuesto en la Ley N° 27489, que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información y sus modificatorias.

Las disputas que surjan entre las CEPIRS y los titulares de la información que son considerados consumidores de acuerdo al presente Código, se resolverán tomando en cuenta las disposiciones contenidas en el Título V de la referida Ley y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

TÍTULO SEGUNDO RESPONSABILIDAD CIVIL DEL PROVEEDOR

Artículo 87°.- Cláusula general de responsabilidad civil

El proveedor que ocasione daños al consumidor está obligado a resarcirlo.

Artículo 88°.- Causas no imputables

El proveedor se exonerará de responsabilidad civil 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.

En la prestación de servicios profesionales, el proveedor se exonerará de responsabilidad si acredita que actuó con la diligencia ordinaria requerida.

Artículo 89°.- Responsabilidad civil objetiva por el hecho del tercero

El proveedor que se vale de un tercero, responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo, en cumplimiento del servicio respectivo o con ocasión de sus funciones. Ambos están sujetos a responsabilidad civil solidaria.

Artículo 90°.- Responsabilidad civil objetiva por productos o servicios defectuosos

El proveedor es responsable civilmente de los daños causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes como consecuencia de sus productos o servicios defectuosos.

Artículo 91°.- Producto defectuoso

Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como:

- El diseño del producto;
- La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo, el empleo de instrucciones o advertencias y la información que, en general, el proveedor suministró al consumidor;
- El uso previsible del producto; y,
- Los materiales, el contenido y la condición del producto.

Artículo 92°.- Servicio defectuoso

Es servicio defectuoso el que no ofrece la seguridad que el consumidor puede esperar del mismo, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como:

- El modo de su suministro;
- El resultado y los riesgos que razonablemente se esperan del mismo;
- La época en que fue suministrado;
- La información que, en general, el proveedor suministró al consumidor;
- No es servicio defectuoso aquél que siendo idóneo, ha sido superado por nuevas técnicas.

Artículo 93°.- Daños indemnizables

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el evento dañino, incluyendo el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Artículo 94°.- Carga probatoria

El consumidor deberá acreditar el daño. Las causas no imputables de responsabilidad deberán ser acreditadas por el proveedor.

Artículo 95°.- Responsabilidad civil solidaria

Si son varios los proveedores que han causado el daño, la responsabilidad civil es solidaria. Empero, aquel que pagó la totalidad de la indemnización puede repetir contra los otros, correspondiendo a la autoridad

jurisdiccional fijar la proporción según la gravedad de la falta de cada uno de los participantes. Cuando no sea posible discriminar el grado de responsabilidad de cada uno, la repartición se hará por partes iguales.

Artículo 96°.- Plazo prescriptorio

El plazo prescriptorio es de cinco (05) años, el cual comienza a correr desde el día en que se produjo el daño. Excepcionalmente, comienza a correr desde el día en el cual el consumidor dañado tiene la posibilidad objetiva de conocer las consecuencias negativas del evento dañino.

TÍTULO TERCERO RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROVEEDOR

Artículo 97°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

Frente a una imputación que prueba la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier infracción a lo establecido en el presente Código, sobre un bien o servicio determinado, el proveedor será responsable administrativamente de dicha imputación. En este supuesto, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad administrativa acreditando que actuó diligentemente y cumpliendo con la normativa correspondiente o acreditando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la negligencia del propio consumidor afectado.

CAPÍTULO I INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 98.-Sobre la competencia del INDECOPI

- 98.1 En primera instancia administrativa la autoridad es la Comisión, entendiendo por ésta a la Comisión de Protección al Consumidor y a las Comisiones de las Oficinas Regionales del INDECOPI en las que se desconcentren las funciones de aquella, según la competencia territorial que sea determinada mediante Directiva del INDECOPI. Las Comisiones de las Oficinas Regionales serán competentes únicamente respecto de las conductas que tengan origen y efectos, reales o potenciales, dentro de su respectiva circunscripción de competencia territorial. En caso de conductas que afecten a más de una jurisdicción, la competencia corresponde a la Comisión de la sede central del INDECOPI.
- 98.2. En segunda instancia administrativa la autoridad es el Tribunal, entendiendo por éste al Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.
- 98.3. La competencia de las autoridades a que se refiere el presente Artículo es irrenunciable.

Artículo 99.- La Comisión

- 99.1. La Comisión es el órgano con autonomía técnica y funcional encargado de la aplicación de la presente Ley con competencia exclusiva a nivel nacional, salvo que dicha competencia haya sido asignada o se asigne por norma expresa a otro organismo público.
- 99.2. Son atribuciones de la Comisión:
 - a) Ordenar a la Secretaría Técnica el inicio de un procedimiento sancionador de investigación y sancionar infracciones a las normas de protección del consumidor;
 - b) Declarar la existencia de una infracción a las normas de protección del consumidor e imponer la sanción correspondiente;

- c) Decidir la continuación de oficio del procedimiento, en caso el procedimiento concluya mediante alguno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos contemplados en la presente Ley, si del análisis de los hechos denunciados se advierte la posible afectación de interés público;
- d) Dictar medidas cautelares;
- e) Dictar medidas correctivas respecto a infracciones a la presente Ley;
- f) Dictar indemnizaciones patrimoniales que tengan por objeto resarcir a los consumidores del daño emergente y el daño por lucro cesante originados en conductas constitutivas de infracción administrativa según el presente Código;
- g) Expedir lineamientos que orienten a los proveedores y consumidores sobre la correcta interpretación de las normas de la presente Ley;
- h) Emitir opinión, exhortar o recomendar a las autoridades legislativas, políticas o administrativas sobre la implementación de medidas que aseguren la protección del consumidor; y,
- i) Las demás que le asignen las disposiciones legales vigentes.

Artículo 100º.- La Secretaría Técnica de la Comisión

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

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

- a) Efectuar investigaciones preliminares;
- b) Iniciar de oficio el procedimiento de investigación y sanción de infracciones a la norma de Protección al Consumidor;
- c) Tratándose de una denuncia de parte, decidir la admisión a trámite del procedimiento de investigación y sanción de infracciones a las normas de protección al consumidor, pudiendo declarar inadmisibles o improcedentes la denuncia, según corresponda, en cuyo caso la decisión es apelable ante el Tribunal;
- d) Instruir el procedimiento sancionador, realizando investigaciones y actuando medios probatorios, ejerciendo para tal efecto las facultades y competencias que las leyes han atribuido a las Comisiones del INDECOPI;
- e) Excepcionalmente, y con previo acuerdo de la Comisión, podrá inmovilizar por un plazo no mayor de diez (10) días hábiles prorrogables por igual plazo, libros, archivos, documentos, correspondencia y registros en general de la persona natural o jurídica investigada, tomando copia de los mismos. En iguales circunstancias, podrá retirarlos del local en que se encuentren hasta por quince (15) días hábiles, requiriéndose de una orden judicial para proceder al retiro. La solicitud de retiro deberá ser motivada y será resuelta en el término de veinticuatro (24) horas por un Juez Penal, sin correr traslado a la otra parte;
- f) Realizar estudios y publicar informes;
- g) Elaborar propuestas de lineamientos;
- h) Canalizar el apoyo administrativo que requiera la Comisión;
- i) Realizar actividades de capacitación y difusión de la aplicación de las normas de protección al consumidor; y,
- j) Otras que le asignen las disposiciones legales vigentes.

100.3. La Comisión y la Secretaría Técnica están facultadas para reunir información relativa a las características y condiciones de los productos o servicios que se expendan en el mercado. La información que se ofrezca tendrá el carácter de opinión no vinculante y no generará responsabilidad en tanto tenga por objeto informar al consumidor para permitirle tomar una adecuada decisión de consumo.

100.4 Los procedimientos seguidos ante la Comisión tienen carácter público. En esa medida, la Comisión y la Secretaría Técnica se encuentran facultadas para disponer la difusión de información vinculada a dichos procedimientos, así como de las investigaciones preliminares y procedimientos iniciados de oficio, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados o potencialmente afectados, con la finalidad de brindar información orientadora en el mercado y siempre que ello no constituya violación de secretos comerciales o industriales. En cada caso debe informarse claramente el estado de la investigación o procedimiento.

Artículo 101°.- Procedimientos a cargo de la Comisión de Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

101.1 Procedimientos sancionadores:

- (i) Denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor;
- (ii) Denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio; y,
- (iii) Procedimiento administrativo sancionador por:
 - a. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
 - b. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
 - c. Denuncia maliciosa.

Los procedimientos sancionadores señalados pueden ser iniciados de oficio o a pedido de parte.

101.2 Procedimientos de ejecución de mandatos:

- (i) Denuncia por incumplimiento de medidas correctivas;
- (ii) Denuncia por incumplimiento de pago de costas y/o costos del procedimiento;
- (iii) Denuncia por incumplimiento de pago de indemnización por lucro cesante y daño emergente; e,
- (iv) Incumplimiento de mandato cautelar.

Los procedimientos de ejecución de mandatos señalados pueden ser iniciados de oficio o a pedido de parte.

101.3 Procedimientos de liquidaciones:

- (i) Liquidación de costas y/o costos del procedimiento; y,
- (ii) Liquidación de indemnización por lucro cesante y daño emergente.

Artículo 102°.- El Tribunal.-

102.1 El Tribunal es el órgano encargado de revisar en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por la Comisión o la Secretaría Técnica.

102.2 El Tribunal, a través de su Secretaría Técnica, está facultado para, de oficio, actuar medios probatorios que permitan esclarecer los hechos imputados y, de ser el caso, sancionar la conducta infractora.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO UNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 103°.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en el presente Subcapítulo regirán todos los procedimientos a cargo de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI.

Subcapítulo I

Postulación del Procedimiento

Artículo 104°.- Formas de iniciación del procedimiento

104.1. Los procedimientos sancionadores establecidos en el Artículo 102.1 se inician siempre de oficio, bien por iniciativa de la Secretaría Técnica de la Comisión, por orden de la Comisión o el Tribunal, o por denuncia de parte.

Los procedimientos de liquidaciones establecidos en el Artículo 102.2 siempre se iniciarán a solicitud de parte.

104.2. En los procedimientos trilaterales sancionadores promovidos por una denuncia de parte, el denunciante es un colaborador en el procedimiento, conservando la Secretaría Técnica de la Comisión la titularidad de la acción de oficio.

104.3. Los procedimientos sancionadores podrán ser iniciados cuando la conducta denunciada se está ejecutando, cuando exista amenaza de que se produzca e, inclusive, cuando ya hubieran cesado sus efectos; atendiendo siempre al plazo prescriptorio establecido en el Artículo 124°.

Artículo 105°.- Requisitos de la denuncia de parte

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

- a) Nombre, denominación o razón social del denunciante, su domicilio y los poderes correspondientes, de ser el caso;
- b) Indicios razonables de la presunta existencia de uno o más infracciones a la norma de Protección al Consumidor;
- c) Identificación de los presuntos denunciados, nombre, denominación o razón social y su domicilio. En caso el domicilio señalado por el denunciante no corresponda al denunciado, la denuncia será declarada inadmisibile. Por domicilio válido se considerará el lugar donde se realizó la relación de consumo, el domicilio fiscal o el establecimiento donde se ubiquen las oficinas administrativas, locales comerciales o las unidades de producción, a elección del consumidor;
- d) Solicitud de medidas cautelares, si fuere el caso; y,
- e) El comprobante de pago de la tasa por derecho de tramitación del procedimiento sancionador.

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

Artículo 106°.- Resolución de inicio del procedimiento

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

106.2. La resolución de imputación de cargos o de inicio del procedimiento deberá contener como mínimo:

- a) La identificación de la persona o personas a las que se imputa la presunta infracción;

- b) La imputación de infracciones, mediante una sucinta exposición de los hechos que motivan la instauración del procedimiento, su calificación jurídica, tipo legal, norma sobre la cual se sustentan los cargos y, en su caso, las sanciones que pudieran corresponder;
 - c) La identificación del órgano competente para la resolución del caso, indicando la norma que le atribuya dicha competencia; y,
 - d) La indicación del derecho a formular descargos y el plazo para su ejercicio.
- 106.3 La resolución de inicio del procedimiento se informará a la Comisión y se notificará a los proveedores denunciados y a quienes presentaron la denuncia de parte, que se consideran apersonados al procedimiento por dicha presentación, de ser el caso.
- 106.4 La resolución que declare inadmisibile o improcedente la denuncia es impugnabile en el plazo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 107º.- Plazo para la presentación de descargos

El imputado podrá defenderse sobre los cargos imputados por la resolución de inicio del procedimiento en un plazo de diez (10) días hábiles, presentando los argumentos y consideraciones que estime convenientes y ofreciendo las pruebas correspondientes. Dicho plazo podrá ser prorrogado discrecionalmente por la Comisión por una sola vez, por cinco (5) días hábiles adicionales.

Subcapítulo II Medidas Cautelares

Artículo 108º.- Medidas cautelares

- 108.1 En cualquier etapa del procedimiento la Comisión podrá, de oficio o a pedido de quien haya presentado una denuncia de parte o de terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, dictar una medida cautelar destinada a asegurar la eficacia de la decisión definitiva, lo cual incluye asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas y el cobro de las sanciones que se pudieran imponer. Tratándose de este último supuesto, una vez declarada la infracción mediante resolución firme, la medida cautelar relativa al cobro de la sanción se mantendrá bajo responsabilidad del ejecutor coactivo.
- 108.2. La Comisión podrá adoptar la medida cautelar, innovativa o no innovativa, genérica o específica, que considere pertinente, en especial:
- a) El cese preventivo de los actos materia de denuncia;
 - b) El comiso, depósito o inmovilización de los productos, etiquetas, envases o material publicitario vinculado con los hechos materia de denuncia;
 - c) La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia, las que deberán ser coordinadas con las autoridades competentes, de acuerdo a la legislación vigente;
 - d) El cierre temporal del establecimiento denunciado; y,
 - e) Cualquier otra medida de dar, hacer o no hacer, que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de éste.
- La Comisión podrá, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada.
- 108.3. Las medidas cautelares deberán respetar los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
- 108.4. En cualquier momento, y en caso de urgencia por la necesidad de las circunstancias, la Secretaría

Técnica podrá dictar una medida cautelar destinada a evitar un daño irreparable, con cargo a informar a la Comisión en la siguiente sesión de ésta, para que decida ratificar la medida impuesta.

- 108.5. Tratándose de solicitudes de quien haya presentado una denuncia de parte o de terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, la Comisión podrá concederlas o denegarlas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. No son exigibles a quien presente la solicitud, medidas de aseguramiento civil como la contracautela o similares. La Comisión podrá conceder medidas cautelares distintas a las solicitadas, siempre que considere que se ajusten de mejor manera a las necesidades, proporcionalidad e intensidad del daño que se pretende evitar.
- 108.6. En cualquier momento del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, se podrá acordar la suspensión, modificación o revocación de las medidas cautelares.
- 108.7. Las resoluciones que imponen medidas cautelares son apelables ante el Tribunal en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose en cuaderno separado, y sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 216° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. El Tribunal se pronunciará sobre la apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- 108.8. El Tribunal tiene las mismas facultades atribuidas a la Comisión para el dictado de medidas cautelares.

Artículo 109°.- Requisitos para el dictado de medidas cautelares

Para el otorgamiento de una medida cautelar, la Comisión deberá verificar la existencia concurrente de los siguientes tres requisitos:

- a) Acreditar la verosimilitud en la existencia de la infracción materia del procedimiento;
- b) Demostrar que existe un peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definirá la controversia; y,
- c) Señalar cuál es la medida adecuada para cautelar la decisión final.

Subcapítulo III Instrucción del Procedimiento

Artículo 110°.- Período de prueba

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

Artículo 111°.- Medios de prueba

- 111.1 Las partes podrán ofrecer, entre otros, los siguientes medios probatorios:
 - a) Documentos;
 - b) Testimoniales;
 - c) Inspecciones; y,
 - d) Pericias.
- 111.2 Excepcionalmente, procederá la actuación de pruebas distintas a las mencionadas en el numeral anterior solamente si, a criterio del Secretario Técnico de la Comisión, aquellas revisten especial necesidad para la resolución del caso.

- 111.3 En caso fuera necesario realizar una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien conduzca la misma, así como por los interesados y por quienes se encuentren a cargo del almacén, oficina o establecimiento correspondiente. En caso éstos se negaren a suscribir el acta, la persona encargada de la diligencia dejará constancia de ello en el acta.
- 111.4 Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de las diligencias, incluidas las inspecciones, testimoniales e interrogatorios, el Secretario Técnico o la persona designada por éste podrán requerir la intervención inmediata de la Policía Nacional del Perú, sin necesidad de notificación previa, para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, podrán utilizarse grabaciones, fotos y filmaciones como parte de las actuaciones y diligencias.
- 111.5 Los medios probatorios deberán ser costeados por quien los ofrezca. Los costos de aquellos que sean ordenados por la autoridad podrán ser distribuidos entre el imputado y quien haya presentado la denuncia de parte, o cualquiera de ellos, de ser el caso. Los gastos de las pruebas pueden formar parte de las costas del procedimiento si así lo dispone la Comisión.
- 111.6 Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y que se formalicen en documento público, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio pleno, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses, pudieran aportar los administrados.
- 111.7 La Secretaría Técnica podrá rechazar los medios probatorios propuestos por el imputado, por quienes hayan presentado la denuncia de parte o por terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, cuando sean impertinentes o innecesarios, mediante resolución motivada.
- 111.8 Podrán actuarse audiencias de debate pericial para contrastar la opinión e interrogar a los peritos.

Artículo 112º.- Actuaciones de instrucción

- 112.1 La Secretaría Técnica está facultada, en razón de su competencia, a realizar de oficio cuantas actuaciones probatorias resulten necesarias para el examen de los hechos, recabando los documentos, información u objetos que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia o no de la infracción administrativa que se imputa.
- 112.2 Si, como consecuencia de la instrucción del procedimiento, resultase modificada la determinación inicial de los hechos, su posible calificación o las sanciones a imponer, la Secretaría Técnica emitirá una nueva resolución de imputación de cargos que podrá complementar o sustituir como pliego de cargos a la resolución de inicio del procedimiento, informando de ello a la Comisión y notificando a las personas imputadas, así como a las personas que hayan presentado la denuncia de parte, si fuera el caso. En caso de emitirse esta nueva resolución, se inicia un nuevo cómputo de plazos para la formulación de los descargos y un nuevo cómputo del plazo legal que corresponde a la tramitación del procedimiento.
- 112.3 En caso se hubieran actuado los medios probatorios ofrecidos y siempre que la Comisión cuente con todos los elementos de juicio necesarios para emitir pronunciamiento antes del plazo señalado en el párrafo anterior, la Secretaría Técnica informará a las partes de la fecha en que concluirá el período de pruebas.

Una vez notificadas, las partes tendrán un plazo de tres (3) días hábiles para solicitar que el periodo de prueba continúe, hasta por un plazo improrrogable de veinte (20) días hábiles, identificando claramente qué pruebas adicionales resultan necesarias actuar y las razones que sustentan el pedido, caso contrario el periodo de prueba se computará conforme a lo informado por la Secretaría Técnica.

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

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

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

Subcapítulo IV Conclusión del Procedimiento en Primera Instancia Administrativa

Artículo 113º.- Conclusión del período de prueba

113.1 Concluido el periodo de prueba, la Secretaría Técnica pondrá a disposición de la Comisión todo lo actuado en el procedimiento.

113.2 Si de la revisión de los actuados, la Comisión considera necesario contar con mayores elementos de juicio, le indicará a la Secretaría Técnica que notifique a las partes a fin de que éstas absuelvan lo que ordene la Comisión en el plazo de cinco (5) días hábiles. Las partes deberán presentar dicha absolución por escrito, acompañando los medios probatorios que consideren convenientes o que le hayan sido requeridos.

Artículo 114º.- La Audiencia de Informe oral

Luego de concluido el período de pruebas, las partes podrán solicitar la realización de un informe oral. La Comisión podrá citar a audiencia de informe oral considerando la necesidad de dicha actuación para contar con suficientes elementos de juicio para resolver. En todo caso, la Comisión, de oficio, podrá citar a audiencia de informe oral, de considerar que requiere mayores elementos de juicio para resolver. La correspondiente citación deberá realizarse con no menos de tres (3) días hábiles de anticipación.

Artículo 115º.- Preclusión

115.1 Las partes podrán presentar escritos, argumentar y ofrecer medios de prueba solamente hasta antes de concluir el período de prueba.

115.2 Posteriormente, únicamente podrán presentar escritos y argumentar cuando la Secretaría Técnica las notifique a fin de que absuelvan lo que ordene la Comisión. Asimismo, las partes podrán presentar sus alegatos finales. Cualquier otro acto luego de la culminación del periodo de prueba que sea realizado en el procedimiento no podrá ser tomado en consideración por la Comisión.

Artículo 116º.- Resolución final

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

Subcapítulo V

Impugnación y Conclusión del Procedimiento en Segunda Instancia Administrativa

Artículo 117°.- Recurso de apelación

- 117.1 La resolución final de la Comisión es apelable por el imputado, por quien haya presentado la denuncia de parte y por los terceros con interés legítimo que se hayan apersonado al procedimiento antes de la emisión de la resolución de primera instancia, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final. El plazo señalado en el presente punto es improrrogable.
- 117.2 Las partes interesadas en la determinación de la existencia de una conducta infractora y la imposición de una sanción sólo podrán apelar la resolución final cuando ésta haya exculpado al denunciado.
- 117.3 Son apelables, en el plazo de diez (10) días hábiles, los siguientes actos de la Secretaría Técnica o la Comisión, según corresponda:
- a) Los que determinen la imposibilidad de continuar un procedimiento; y,
 - b) Los que puedan producir indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos de las partes del procedimiento.
- 117.3 Contra las resoluciones y actos de la Secretaría Técnica o de la Comisión no cabe el recurso de reconsideración.
- 117.4 La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo y se tramitarán en cuaderno separado.
- 117.5 El recurso de apelación se tramita en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días hábiles. La resolución del Tribunal se notificará a las partes del procedimiento y a los terceros que se hayan apersonado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su expedición.

Artículo 118°.- Efectos de la apelación

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

Artículo 119°.- Elevación del expediente

- 119.1 El recurso de apelación se presentará ante la Secretaría Técnica de la Comisión, la cual deberá analizar la procedencia del recurso.

119.2. Verificada la procedencia de la apelación, se notificará a ambas partes sobre la concesión del recurso. La declaración de improcedencia de la apelación permite la interposición del recurso de queja ante el Tribunal.

Artículo 120°.- Tramitación del recurso de apelación

120.1 El Tribunal notificará a los interesados, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción del expediente, el arribo de éste y el inicio del trámite del recurso de apelación.

120.2 Los apelantes podrán presentar las alegaciones, documentos y justificaciones que estimen pertinentes, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación señalada en el numeral anterior.

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

Artículo 121°.- Resolución del Tribunal

La resolución del Tribunal no podrá suponer la imposición de sanciones más graves para el infractor sancionado, en el caso que sólo éste recurra o impugne la resolución de la Comisión.

Artículo 122°.- Cuestionamiento a las resoluciones del Tribunal

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

Subcapítulo VI Aspectos Procedimentales Adicionales

Artículo 123°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones a la presente Ley prescribirán a los dos (2) años de realizado el último acto de ejecución de la conducta infractora. La prescripción se interrumpe con la presentación de la denuncia cuando el procedimiento se inicie a solicitud de parte, y por cualquier acto de la Secretaría Técnica relacionado con la imputación de cargos que sea puesto en conocimiento del presunto responsable, cuando se trate de un procedimiento de oficio.

Para el cómputo del plazo prescriptorio señalado serán de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código Penal referidas al cómputo del plazo de prescripción, a los supuestos de interrupción de la prescripción y a la suspensión de la prescripción.

Artículo 124°.- Declaración de confidencialidad de información presentada

Durante la tramitación de los procedimientos a cargo de la Comisión, las partes podrán solicitar se declare la confidencialidad de la información presentada, sujetándose a las reglas que el INDECOPI establezca mediante Directiva. El cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos en la referida Directiva se encuentra a cargo de la Secretaría Técnica de la Comisión.

CAPÍTULO III

MEDIDAS CORRECTIVAS, COMPLEMENTARIAS, INDEMNIZACIÓN EN SEDE ADMINISTRATIVA Y SANCIONES

Subcapítulo I Medidas correctivas y complementarias

Artículo 125°.- Medidas correctivas

- 125.1. Sin perjuicio de la sanción que se imponga por la realización de una infracción a las normas de protección del consumidor, la Comisión podrá dictar medidas correctivas conducentes a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, las mismas que, entre otras, alternativamente, podrán consistir en:
- a) Reposición de productos;
 - b) Reparación de productos;
 - c) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
 - d) Cumplir con lo ofrecido por el proveedor, en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - g) 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;
 - h) 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;
 - i) Cualquier otra medida correctiva que se considere pertinente ordenar.
- 125.2. El Tribunal tiene las mismas facultades atribuidas a la Comisión para el dictado de medidas correctivas.
- 125.3. 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.
- 125.4. Las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el Artículo 688° del Código Procesal Civil, una vez que queden consentidas o causen estado en la vía administrativa. En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor de consumidores, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a tales consumidores.

Artículo 126°.- Medidas complementarias

- 126.1 Se podrán ordenar las siguientes medidas complementarias, sin perjuicio de la sanción impuesta:
- a) El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
 - b) En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia, podrá ordenarse:

- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis meses; y,
 - (ii) La inhabilitación del proveedor por un plazo máximo de seis meses.
- 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.

126.2. Las Secretarías Técnicas de la Comisión y del Tribunal están facultadas para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas complementarias.

Artículo 127°.- Incautación de bienes y destino de los mismos

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

Subcapítulo II Indemnización en sede administrativa

Artículo 128°.- Indemnizaciones en sede administrativa

- 128.1 El INDECOPI, en el marco de un procedimiento trilateral y ejerciendo la competencia en materia de justicia administrativa, contemplada en el Artículo 100.2 literal f) del presente Código, está facultado para dictar indemnizaciones patrimoniales que tengan por objeto resarcir a los consumidores del daño emergente y el daño por lucro cesante originados en conductas constitutivas de infracción administrativa según el presente Código.
- 128.2 Una vez que la resolución administrativa que declara la existencia de infracción administrativa a las normas de protección al consumidor sea firme en sede administrativa, por haber quedado consentida o por agotarse la vía administrativa, el consumidor podrá solicitar a la Comisión que ordene al proveedor infractor el pago de una indemnización por el daño patrimonial ocasionado por la comisión de dicha infracción. La carga de la prueba sobre el monto indemnizatorio a otorgar corresponde al consumidor.
- 128.3 La indemnización patrimonial no comprenderá aquella satisfacción patrimonial que el consumidor hubiera recibido como consecuencia del dictado de una medida correctiva.
- 128.4. Las resoluciones finales que ordenen el pago de una indemnización por daño patrimonial a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el Artículo 688° del Código Procesal Civil, una vez que queden consentidas o causen estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a tales consumidores.

- 128.5 El resarcimiento por el daño moral, el daño a la persona y en general por los daños no patrimoniales derivados de la infracción cometida por el proveedor, podrán ser exigidos por el consumidor afectado en la vía judicial o arbitral correspondiente.

Subcapítulo III Sanciones

Artículo 129°.- Infracciones y sanciones administrativa

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que trasgreda las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que esta norma impone a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios y la presentación de denuncias maliciosas.

Las sanciones administrativas detalladas en el presente Código se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.

Artículo 130°.- Parámetros de la sanción

- 130.1 Las infracciones al presente Código serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:
- a) Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias;
 - b) Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; y,
 - c) Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientas cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.
- 130.2. Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la de la infracción administrativa.
- 130.3. En los casos referidos en el numeral precedente, además de la sanción que a criterio de la Comisión corresponde imponer a los infractores, se podrá imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine si responsabilidad en las infracciones cometidas.
- 130.4. Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.
- 130.5. La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.
- 130.6. Para calcularse el monto de las multas a aplicarse se utilizará el valor de la Unidad Impositiva Tributaria vigente a la fecha de pago efectivo.
- 130.7. La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la

Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

Artículo 131°.- Criterios para determinar gravedad de infracción y graduar la sanción

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

- 131.1. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- 131.2. La probabilidad de detección de la infracción.
- 131.3. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.
- 131.4. El tamaño de la empresa o negocio.
- 131.5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- 131.6. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- 131.7. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- 131.8. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

Artículo 132°.- Prescripción de la sanción

- 132.1. La acción para exigir el cumplimiento de las sanciones prescribe a los tres (3) años, contados desde el día siguiente a aquél en que la resolución por la que se impone la sanción quede firme.
- 132.2. Interrumpirá la prescripción de la sanción, la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución coactiva. El cómputo del plazo se volverá a iniciar si el procedimiento de ejecución coactiva permaneciera paralizado durante más de treinta (30) días hábiles por causa no imputable al infractor.

Artículo 133°.- Imputaciones temerarias o maliciosas

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndosele una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias mediante resolución debidamente motivada.

Artículo 134°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hiciera se le impondrá una multa no menor de una (1) ni mayor de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Artículo 135°.- Multas coercitivas por incumplimiento de ejecución de mandatos

Si el obligado a cumplir con una medida correctiva, con el pago de indemnización por lucro cesante y daño emergente; o, con un mandato cautelar; no lo hiciera, se le impondrá una multa no menor de:

- (i) Una (1) Unidad Impositiva Tributaria para el incumplimiento de medida correctiva;
- (ii) Cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias para el incumplimiento del pago de indemnización por lucro cesante y daño emergente; y,
- (iii) Tres (3) Unidades Impositivas Tributarias para el incumplimiento de una medida cautelar ordenada por la Comisión.

En ninguno de estos casos, la multa impuesta podrá ser mayor a doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias.

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el párrafo anterior, la Comisión podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta, hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias, para cuya graduación se podrán tomar en cuenta los criterios señalados en el Artículo 131º precedente. La multa que corresponda deberá ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva.

TITULO TERCERO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Capítulo I Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos – Sistema Nacional de Arbitraje, Mediación y Conciliación del INDECOPI

Artículo 136º.- Creación del SNAMC-INDECOPI

136.1 Créase el Sistema Nacional de Arbitraje, Mediación y Conciliación del INDECOPI (SNAMC-INDECOPI), el cual tiene como finalidad brindar los servicios de conciliación, mediación y arbitraje a los consumidores que así lo requieran para la solución de controversias por temas de protección al consumidor.

136.2. El Consejo Directivo del INDECOPI cuenta con las facultades correspondientes para emitir las directivas necesarias para el adecuado funcionamiento del SNAMC-INDECOPI.

Subcapítulo I Conciliación

Artículo 137º.- Métodos alternativos de resolución de conflictos

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

Artículo 138º.- De la conciliación

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, podrá intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propondrá una fórmula de conciliación de acuerdo a los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que será evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto.

Artículo 139º.- Responsabilidad del funcionario

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

Artículo 140°.- Suspensión de la audiencia

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

Artículo 141°.- Acta de Audiencia de Conciliación

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

Subcapítulo II Mediación

Artículo 142°.- Mediación

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

Artículo 143°.- Continuación del procedimiento

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

Capítulo II Acciones Judiciales

Artículo 144°.- Procesos Judiciales

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

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

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

Capítulo III Asociaciones de Consumidores

Artículo 145°.- Rol de las Asociaciones de Consumidores

- 145.1 Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones sin fines de lucro constituidas de conformidad con las reglas establecidas en el Código Civil, su finalidad es la protección de los intereses de los consumidores.

- 145.2. Las Asociaciones de Consumidores deben orientar sus funciones tomando en consideración las Políticas Públicas de Protección al Consumidor, siempre en defensa de los intereses de los consumidores.

Artículo 146°.- Facultades de representación de las Asociaciones de Consumidores

- 146.1 Las Asociaciones de Consumidores podrán ejercer la representación legal de sus asociados y de aquellas personas que hayan otorgado poder a su favor con el objeto de interponer en su nombre denuncias y reclamos ante las autoridades competentes. Dicha representación deberá ser ejercida con independencia frente a los proveedores y el Estado.
- 146.2. Las Asociaciones de Consumidores están legitimadas para accionar y representar en la vía judicial y administrativa, los intereses colectivos, intereses difusos e intereses individuales homogéneos de los consumidores y usuarios. Igualmente podrán representar intereses individuales de sus asociados y las personas que les hayan otorgado poder.
- 146.3. La legitimidad de las asociaciones de consumo se extiende también a los procesos que por cualquier concepto se tramiten ante los organismos reguladores de servicios públicos.

Artículo 147°.- Registro de las Asociaciones de Consumidores y Convenios de Cooperación Institucional

- 147.1 Las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas podrán solicitar su inscripción en un registro especial a cargo del INDECOP, cumpliendo los requisitos que se establezcan a través de las Directivas correspondientes que emita dicha Institución.
- 147.2. El INDECOP y los Organismos Reguladores podrán celebrar convenios de cooperación institucional con Asociaciones de Consumidores legalmente reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el INDECOP pueda disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas Asociaciones de Consumidores les sea entregado. Se precisa que dicho porcentaje no podrá exceder del 50% de la multa impuesta.
- 147.3. Los mecanismos para la inscripción de las Asociaciones de Consumidores en el registro especial y para la celebración de los convenios de cooperación institucional, serán regulados por las Directivas que el INDECOP emitirá para dichos efectos.

Artículo 148°.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta

- 148.1 Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las Asociaciones de Consumidores en los procedimientos promovidas por éstas, la Comisión deberá evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:
- a) Labor de investigación desarrollada por la Asociación de Consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
 - b) Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento iniciado;
 - c) Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pudieran ser causados de forma potencial a los consumidores en relación a la misma; y,
 - d) Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

- 148.2. En la medida que el porcentaje entregable a las Asociaciones de Consumidores contempla su participación dentro del procedimiento iniciado, se precisa que, de declararse fundada la denuncia de forma total o parcial, la Comisión no ordenará el pago de costas y costos del procedimiento.
- 148.3. Los porcentajes entregables a las Asociaciones de Consumidores deberán ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores. Se prohíbe el uso de los mismos para financiamiento directo de la Asociación de Consumidores beneficiada o de sus miembros; bajo sanción de resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan.
- 148.4. Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las Asociaciones de Consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el numeral anterior, para lo cual contará con el apoyo del INDECOPI.

Artículo 149°.- Prohibiciones específicas para las Asociaciones de Consumidores

- 149.1. Las Asociaciones de Consumidores se encuentran prohibidas de:
- a) Incluir como asociados a personas jurídicas con fines de lucro;
 - b) Percibir financiamiento directo o indirecto de algún proveedor;
 - c) Efectuar actividades económicas que impliquen la comercialización de bienes o servicios en el mercado con ánimo de lucro y ajenos a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores;
 - d) Realizar dentro de sus actividades, acciones distintas a la defensa de los intereses de los consumidores o la promoción de los derechos de los consumidores; y,
 - e) Incumplir cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Código.
 - f) Incumplir con las disposiciones establecidas en el Título II de la Sección Segunda del Libro I del Código Civil.
- 149.2. El Consejo Directivo del INDECOPI podrá emitir las Directivas que considere necesarias a efectos de regular los aspectos adicionales que permitan una efectiva operatividad de las Asociaciones de Consumidores dentro del mercado, en beneficio de los intereses de los consumidores.

Artículo 150°.- Conflicto de intereses

Los integrantes de los órganos de decisión de la asociación y los representantes legales de la Asociación de Consumidores deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a un posible conflicto de intereses con el proveedor denunciado sea por vinculación con la misma o por tener familiares laborando en dicha empresa hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o cualquier otra circunstancia razonable en que se pudiera dudar de la independencia de la Asociación.

Los representantes legales de la Asociación implicados, desde el momento de la solicitud y durante todas las actuaciones judiciales administrativas o policiales a favor del consumidor solicitante o asociado, revelará sin demora tales circunstancias a su asociado o consumidor-solicitante, a menos que ya les haya informado de ellas, bajo pena de responder por los daños y perjuicios que ocasionen por su omisión.

El asociado o consumidor-solicitante puede dispensar las causas del probable conflicto de intereses que conocieran y, en tal caso, no procederá sanción o responsabilidad alguna sobre el representante de la Asociación de Consumidores que se viera implicado.

Artículo 151°.- Responsabilidad de la Asociación y sus representantes legales

En caso de producirse daño al proveedor por denuncia maliciosa son responsables solidarios del daño producido al proveedor, tanto la Asociación como sus representantes; sin embargo si uno de los representantes dejó constancia expresa y acreditable de su negativa a denunciar, éste se eximirá de responsabilidad.

En caso de producirse daño a los consumidores, por un mal accionar de la Asociación, serán responsables tanto la Asociación como sus representantes.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Competencia de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal y las Comisiones de las Oficinas Regionales del INDECOPI en materia publicitaria

La autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente de la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor en primera instancia administrativa es la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal o la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI en la que se desconcentren las funciones de aquella, según la competencia territorial que sea determinada. Las Comisiones de las Oficinas Regionales del INDECOPI serán competentes únicamente respecto de actos que se originen y tengan efectos, reales o potenciales, exclusivamente dentro de su respectiva circunscripción de competencia territorial.

Todos los organismos integrantes del Estado quedan impedidos de aplicar sanciones o realizar supervisión en materia de publicidad comercial, salvo que ostenten dichas competencias por mandato expresamente establecido en una norma de rango legal, debiendo informar a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal o a la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI en la que se desconcentren las funciones de aquella las presuntas infracciones a las normas de publicidad que conozcan en el área de su competencia, a fin de que dichos órganos procedan a evaluar la pertinencia de iniciar un procedimiento sancionador de oficio en caso de existir indicios razonables de la presunta existencia de una o más infracciones a las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor.

Segunda.- Derechos de los consumidores

Las infracciones a las normas que regulan la publicidad en defensa del consumidor son sancionadas independientemente de la afectación directa que pudieran producir en perjuicio de los derechos de los consumidores. En caso existan consumidores afectados como consecuencia de una infracción a la legislación publicitaria, corresponderá a la autoridad competente en materia de protección al consumidor, aplicar las disposiciones que tutelan tales derechos según la ley de la materia.

Tercera.- Sobre las rifas, sorteos, concursos

Las rifas, sorteos, concursos, canjes de envases o cualquier otro sistema análogo que realice el proveedor con fines de promoción comercial, deberá ser previamente autorizado de acuerdo a la legislación pertinente. La publicidad comercial que se haga para el efecto deberá indicar la autorización obtenida para la promoción.

Cuarta.- Sobre la competencia de CONASEV

Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para constituir un fondo común administrado por un tercero, destinado a la

adquisición de determinados bienes o servicios sólo podrá ponerse en práctica previa autorización de la Comisión Nacional Supervisor de Empresas y Valores, CONASEV, con arreglo a las normas sobre la materia.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.- Derogación Expresa

Quedan derogados expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley, el Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor, la Ley N° 27311 - Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, la Ley N° 25857 - Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal y el Decreto Legislativo N° 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.

Segunda.- Derogación Genérica

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

DISPOSICIÓN MODIFICATORIA

Modifíquese el Artículo 22 de la Ley N° 27489, Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información:

“Artículo 22°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor impondrá a las CEPIRS que incurran en alguna infracción a la presente Ley, las siguientes medidas correctivas:

- a) La modificación o cancelación de la información de riesgos registrada en sus bancos de datos; y,*
- b) La rectificación de la información comercial de riesgos difundida en el mercado, por cuenta y costo del infractor, en la forma que determine la Comisión.*

Adicionalmente a las sanciones administrativas a que hubiera lugar respecto de las CEPIRS, la Comisión de Protección al Consumidor impondrá sanciones a las fuentes proveedoras de la información que incurran en alguna infracción a la presente Ley y en general a terceras personas que han proporcionado información de riesgos a la Central de Riesgos a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones, o las CEPIRS que resulte ilegal, inexacta, errónea o caduca.

La modificación, actualización, rectificación o cancelación de la información de riesgos antes indicada que se encuentre registrada en sus bases de datos se actualizará dentro del día siguiente de notificada la medida.

Corresponde a los proveedores solicitar y verificar la eliminación de dicha información en el registro histórico del consumidor afectado, bajo responsabilidad. Para ello, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP deberá adoptar las medidas necesarias a efectos de poner a disposición de los proveedores los mecanismos que permitan eliminar la información errónea señalada en el párrafo anterior.”

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Con la finalidad de lograr, a la mayor brevedad, la implementación de las establecidas en la presente norma, autorícese al INDECOPI, para que en un plazo de 180 días calendario realice las contrataciones que requiera efectuar en materia de bienes, servicios y obras, exclusiva y directamente vinculadas al funcionamiento y

operatividad del SNIPC, con arreglo al procedimiento previsto en el Artículo 135 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF.

Para tal fin, es de aplicación a dichas contrataciones lo establecido en la Primera Disposición Complementaria y Final del Decreto de Urgencia N° 078-2009.