

Aprueban Directiva que modifica e incorpora diversos artículos del TUO de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

RESOLUCION DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 108-2014-INDECOPI-COD

Lima, 27 de junio de 2014

CONSIDERANDO:

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

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

Que, mediante Resolución N° 028-2013-INDECOPI-COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 10 de febrero de 2013, y Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 06 de diciembre de 2013, se aprobaron las Directivas N° 001-2013-DIR-COD-INDECOPI y N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI, respectivamente, a través de las cuales se modificó la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI;

Que, asimismo, por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD se aprobó el Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, mediante Informe N° 199-2014/GEL-INDECOPI, la Gerencia Legal presentó ante el Consejo Directivo del Indecopi el proyecto de modificación del referido Texto Único Ordenado, a fin de introducir mejoras en el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, así como promover la conciliación como un mecanismo eficaz y expeditivo para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, de conformidad con la política pública establecida en el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Estando al acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Indecopi en sesión de fecha 23 de junio de 2014; y,

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

RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar la *Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD, la cual entrará en vigencia a partir del 14 de julio de 2014 y que forma parte integrante de la presente Resolución.
(*)

(*) **Directiva ~~DEJADA SIN EFECTO~~** por el **Acápito IX de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 075-2017-INDECOPI-COD**, publicada el 28 abril 2017.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBERT TASSANO VELA OCHAGA

Presidente del Consejo Directivo

DIRECTIVA N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI QUE MODIFICA E INCORPORA DIVERSOS ARTÍCULOS DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 298-2013-INDECOPI-COD (*)

(*) **~~DEJADA SIN EFECTO~~** por el **Acápito IX de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 075-2017-INDECOPI-COD**, publicada el 28 abril 2017.

Lima, 23 de junio de 2014

I. OBJETO

Establecer modificaciones e incorporaciones de diversas disposiciones del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD, a fin de que se permita la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, se modifican los siguientes artículos: numeral 3.1.5 del artículo 3; numerales 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.8 del artículo 4; literal c) del numeral 4.6.2 del artículo 4; numeral 4.7 del artículo 4; numeral 4.8 del artículo 4; y, literal a) del numeral 5.1 del artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento

Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD.

Asimismo, se incorporan los numerales 4.3.9 y 4.3.10 del artículo 4 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD.

II. DISPOSICIONES GENERALES

2.1 Modificaciones

Modifíquese los siguientes artículos: numeral 3.1.5 del artículo 3; numerales 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.8 del artículo 4; literal c) del numeral 4.6.2 del artículo 4; numeral 4.7 del artículo 4; numeral 4.8 del artículo 4; y, literal a) del numeral 5.1 del artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD, en los siguientes términos:

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

(.)

3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112 del Código. Ello sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4.3.9. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del referido artículo 112 del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante. ()*

(*) Confrontar con el [Resolutivo del Expediente N° 10664-2015](#), recaído en el proceso de Acción Popular, publicado el 28 abril 2016.

4.3 Evaluación previa de la denuncia

(.)

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

(.)

4.3.5 La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral 4.3.3. (*) [RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS](#)

(.)

4.3.8 Se declara que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, el denunciado no es proveedor o no existe una relación de consumo, o si las partes hubieran llegado a un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, antes del vencimiento del plazo otorgado en el numeral 4.3.9 de la presente Directiva. En dichos supuestos, el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante. (*)

(*) Confrontar con el [Numeral 2.2.2 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016.

4.6 Plazos de Tramitación

(.)

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

(.)

c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de cuatro (4) días hábiles.

4.7 Suspensión del procedimiento

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

a) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación. En ese caso, la publicación deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, sin posibilidad de la emisión del nuevo aviso, al que hace referencia el numeral 5.3 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI. (.)

4.7.2 Procede la suspensión del procedimiento por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando la notificación deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial de la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, y sea necesario notificar un acto procedimental de necesario traslado, tal como:

a) *Imputación de cargos;*

b) *Descargos;*

c) *Requerimientos de información;*

d) *Requerimiento para acreditar la existencia de un acuerdo conciliatorio sobre la materia denunciada;*

e) *Puesta en conocimiento de medios probatorios;*

f) *Actos administrativos referidos a actuaciones probatorias o que se pronuncien sobre la concesión o denegatoria de medidas cautelares.*

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

4.8 Consentimiento de las resoluciones finales

Las resoluciones de los Órganos Resolutivos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el Órgano Resolutivo remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación. ()*

(*) Confrontar con el [Numeral 2.1 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016.

5.1 Actos susceptibles de ser impugnados

Además de las resoluciones referidas en el numeral 4.3.8, son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares y las que suspenden el procedimiento por las causales previstas en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, en los siguientes términos:

a) *La impugnación procede en los procedimientos sumarísimos con efectos suspensivos salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares y la interposición de un recurso de revisión, sin perjuicio de la facultad atribuida a la Sala en el artículo 125 del Código.*

(.)

2.2 Incorporaciones

Incorpórese los numerales 4.3.9 y 4.3.10 del artículo 4 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al

Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD, en los siguientes términos:

4.3 Evaluación previa de la denuncia

(.)

4.3.9 Estando a lo dispuesto por el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar y del artículo 147 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor promoverá la conciliación; para ello, dentro del plazo establecido en el numeral 4.3.1 anterior, se requerirá al administrado denunciado para que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con acreditar, mediante documento de fecha cierta, la existencia de un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, en cuyo caso se declarará que no amerita el inicio de procedimiento sancionador. Esta regla es de aplicación, incluso, luego de la imputación de cargos siempre que el acuerdo conciliatorio sea acreditado mediante documento de fecha cierta anterior al inicio del procedimiento sancionador.

4.3.10 En caso no existiera acuerdo conciliatorio en los términos establecidos en el párrafo 4.3.9 anterior, en dicho plazo el proveedor podrá acreditar si ha realizado una propuesta conciliatoria, la misma que podrá ser evaluada por el órgano resolutivo para los efectos establecidos en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 14 de julio de 2014.

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