

**Aprueban Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada  
“Directiva que regula los procedimientos en materia de  
protección al consumidor previstos en el Código de Protección y  
Defensa del Consumidor”**

**RESOLUCION DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO  
DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI-COD**

Lima, 24 de abril de 2017

**CONSIDERANDO:**

Que, el literal l) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, y el literal o) del artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, establecen como funciones del Consejo Directivo del Indecopi, además de las expresamente establecidas en la referida Ley, aquellas otras que le sean encomendadas por normas sectoriales y reglamentarias;

Que, el artículo 105 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, dispone que el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi;

Que, recientemente se ha emitido el Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa; el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo; el Decreto Legislativo N° 1308 que modifica e incorpora disposiciones a la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444;

Que, mediante Informe N° 0019-2017/CC2-INDECOPI se ha planteado al Consejo Directivo la necesidad de establecer una Directiva que regule los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con las modificaciones legislativas referidas en el párrafo anterior;

Que, atendiendo a lo expuesto, el Consejo Directivo ha considerado pertinente emitir una Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Estando al Acuerdo 033-2017 adoptado por el Consejo Directivo de la Institución en sesión de fecha 17 de abril de 2017;

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 1.-** Aprobar la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la Directiva en el portal electrónico del Indecopi <http://www.indecopi.gob.pe> y en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI

Presidente del Consejo Directivo

## **DIRECTIVA N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI**

### **DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

#### **I. OBJETO**

1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias que permitan la adecuación de los procedimientos administrativos en materia de Protección al Consumidor previstos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo N° 1308 publicado con fecha 30 de diciembre de 2016.

1.2. Para los efectos de la presente Directiva todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **II. BASE LEGAL**

2.1. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.

2.2. Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

2.3. Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.4. Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

2.5. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.6. Decreto Supremo 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.7. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial 10-93-JUS, en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

2.8. Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **III. DEFINICIONES**

3.1. Para efectos de la aplicación de los artículos 107-A y 108 del Código se entiende por:

3.1.1. Consumidor Final: La definición de consumidores o usuarios prevista en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

3.1.2. Proveedor: La definición de proveedor prevista en el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

3.1.3. Relación de Consumo: La definición de relación de consumo prevista en el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código, sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III del Título Preliminar del Código.

3.1.4. Acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia: Constituye cualquier acuerdo que genere convicción en la autoridad administrativa del ofrecimiento y aceptación expresa de ambas partes, a efectos de concluir la controversia generada en una relación de consumo.

### **IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE**

#### **4.1. Postulación del Procedimiento en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte**

4.1.1. El Procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia de oficio, como consecuencia de una denuncia de parte, desde la notificación con la imputación de cargos al posible infractor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código.

4.1.2. Tratándose de varios denunciados, el plazo para el inicio del procedimiento se computa desde la fecha de notificación al último de éstos.

4.1.3. Para los efectos del inicio del cómputo de la prescripción se tendrá en cuenta lo previsto en el artículo 233.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.1.4. Atendiendo a lo establecido en el numeral 2 del artículo V del Código concordante con la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de éste, y conforme al numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el plazo de prescripción al que se refiere el artículo 121 del Código no se suspende con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor, sino con la presentación del escrito de denuncia con la finalidad de que la misma sea oportunamente analizada por el Órgano Resolutivo competente.

## **4.2. Requisitos de la denuncia en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte**

4.2.1. La denuncia del procedimiento ordinario por infracción a las normas de protección al consumidor, conforme con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI deberá contener:

a) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante se apersona mediante un representante, copia simple legible de la documentación que acredite a este último como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, bastará la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente a lo antes indicado deberá presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, bastará presentar los requisitos indicados en el primer párrafo de este literal y observar los requisitos que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

b) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y aceptando que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI.

c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros indebidos, no autorizados o en exceso, u operaciones no reconocidas, se deberá precisar el monto reclamado por el denunciante.

d) Enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.

e) Los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho.

f) De ser el caso, la expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.

g) Los medios probatorios que sustenten cada alegación.

h) La firma del denunciante o de su representante.

Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

4.2.2. Los procedimientos sumarísimos en materia de protección al consumidor se rigen por las disposiciones de la Directiva 005-2017-DIR-COD-INDECOPI o la que la sustituya; siendo aplicables las disposiciones contenidas en esta Directiva en tanto sean compatibles con dicho procedimiento.

4.2.3. En caso que el denunciante ostente la condición de Microempresa, deberá adjuntar a su denuncia:

a) Tratándose de personas jurídicas, copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos podrán ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

4.2.4. En caso se interponga una denuncia por consumos no reconocidos autorizados mediante la firma de una orden de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad financiera emisora de la tarjeta, como contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada, que tuvo a su cargo la verificación de la identidad del titular del medio de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad emisora del medio de pago, como contra los establecimientos comerciales donde se realizaron las transacciones cuestionadas. Cada uno de los proveedores deberá ser identificado conforme a lo requerido en el literal b) del numeral 4.2.1 de la presente Directiva.

Si el denunciante desea excluir de su denuncia a algún proveedor, deberá indicarlo expresamente.

### **4.3. Calificación de la denuncia**

4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia señalados en el numeral 4.2 de la presente Directiva, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.

4.3.2. En este supuesto, la misma resolución que declara la inadmisibilidad de la denuncia dispondrá, a solicitud del denunciante, la devolución de los actuados y la tasa por derecho de trámite pagada.

4.3.3. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en la vía ordinaria, la Comisión de Protección al Consumidor competente

emitirá la resolución correspondiente, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia por el órgano competente o del vencimiento del plazo previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, según corresponda.

#### **4.4. De la condición de Microempresa del denunciado**

4.4.1. En caso que el denunciado alegue ostentar la condición de Microempresa, deberá adjuntar a sus descargos:

a) Tratándose de personas jurídicas, copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos podrán ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

4.4.2. Si en el expediente no obran medios de prueba que acrediten la condición de microempresario del denunciado, de conformidad con las normas de la materia, el órgano resolutorio presumirá que no ostenta dicha condición; por lo que no le serán aplicables las disposiciones que recoge el Código respecto de ellas.

#### **4.5. Improcedencia de la denuncia**

4.5.1. Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia cuando verse sobre los mismos hechos analizados en un procedimiento en trámite cuyo inicio se produjo por propia iniciativa de una Comisión. En este caso, luego de declarada la improcedencia, el Órgano Resolutorio remitirá copia de la denuncia a la Comisión pertinente, en calidad de denuncia informativa.

En este supuesto, la misma resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispondrá la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante. Asimismo, se dispondrá la devolución de los actuados, a solicitud del denunciante.

4.5.2. En los supuestos en que el órgano resolutorio determine que los hechos materia de denuncia deben ser conocidos por un órgano regulador o supervisor distinto al Indecopi, la resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispone la remisión de los actuados a la entidad que corresponda; y, la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante.

4.5.3. Alcances de la subsanación o corrección de la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos contemplada en el artículo 108 del Código:

La autoridad administrativa deberá evaluar que en la subsanación o corrección de la conducta el proveedor, entre otros supuestos, hubiere ejecutado las garantías previstas en el Código; y, si la naturaleza de la infracción denunciada permite que esta sea subsanable en todos sus extremos.

#### **4.6. Suspensión del procedimiento**

La suspensión del procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor tramitados en la vía ordinaria procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y en el artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

i. Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado deba ser notificado por publicación, la cual deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, de conformidad con la Directiva 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.

ii. Por un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar, por causas debidamente fundamentadas.

iii. Cuando debe realizarse la notificación a proveedores domiciliados en el extranjero, debiendo reanudarse el procedimiento cuando la autoridad administrativa cuente con el cargo de recepción de la documentación enviada al proveedor domiciliado en el extranjero.

#### **4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción**

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.

b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.

c) Sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado, el órgano resolutivo podrá evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.

f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

#### **4.8. De las medidas correctivas**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

#### **4.9. De la condena al pago de costas del procedimiento**

En los supuestos en los que proceda la condena al pago de costas del procedimiento, la autoridad administrativa debe atender a que dicho concepto incluye, entre otros, la tasa por derecho de tramitación, los honorarios de los peritos y demás gastos administrativos realizados durante el trámite del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del Código Procesal Civil y en el artículo 54.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que los sustituya.

Las resoluciones que liquiden costas y costos deberán apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el pago; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

#### **4.10. Conclusión del procedimiento**

En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación, sea ésta presencial o virtual, convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código. De llevarse a cabo la audiencia de conciliación y aun cuando no se arribe a un acuerdo, la autoridad administrativa debe dejar constancia en el acta de conciliación de la propuesta conciliatoria



formulada por el proveedor, para efectos del atenuante especial contemplado en el artículo 112 del Código de Protección y de Defensa del Consumidor.

#### **4.11 Ejecución de Mandatos**

4.11.1 En caso de incumplimiento de algún mandato de medida correctiva, pago de costas y costos liquidados o medida cautelar, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, además especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

4.11.2 Recibida la comunicación, el órgano resolutorio de primera instancia podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento.

4.11.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato, procederá la imposición de la multa coercitiva.

4.11.4 No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.

4.11.5 En caso el órgano resolutorio verifique el cumplimiento de la medida correctiva, pago de costas y costos o medida cautelar, enviará una comunicación al beneficiado informándole este hecho e indicando que, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento sancionador por incumplimiento de mandatos previsto en el artículo 106 del Código.

### **V. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**

#### **5.1. Procedimiento Sancionador por Iniciativa de la Autoridad**

Se denomina así al procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor promovido por propia iniciativa de la Comisión de Protección al Consumidor competente, como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión realizada de forma directa o mediante encargo.

#### **5.2. Plazos de tramitación**

5.2.1. En las resoluciones de inicio de procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se establecerá un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos.

5.2.2. Si la solicitud de prórroga de plazo se presenta con posterioridad al vencimiento del plazo para la presentación de descargos, esta será denegada. Ello, sin perjuicio del derecho de la autoridad de efectuar los requerimientos de información y actuaciones probatorias que resulten pertinentes, así como del administrado de presentar sus alegatos durante el procedimiento. La prórroga, en caso de ser otorgada, será concedida por única vez.

#### **5.3. De la condición de Microempresa del denunciado**

Si en el expediente no obran medios de prueba que acrediten la condición de microempresario del denunciado, de conformidad con las normas de la materia, el órgano resolutorio presumirá que no ostenta dicha condición; por lo que no le serán aplicables las disposiciones que recoge el Código respecto de ellas.

#### **5.4. Suspensión del procedimiento**

Para efectos de la suspensión del procedimiento por iniciativa de la autoridad, se aplicarán los supuestos previstos en el artículo numeral 4.6 de la presente Directiva.

#### **5.5. Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

En las resoluciones que se impongan medidas cautelares o correctivas, se establecerá la obligación a cargo del proveedor sancionado de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

#### **5.6. Informe final de instrucción**

De conformidad con lo señalado en artículo 235.5 de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444, en los procedimientos administrativos a instancia de la autoridad la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción el mismo que será notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo improrrogable no menor de cinco (5) días hábiles.

### **VI. CONSULTA SOBRE PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA**

En caso las Comisiones de Protección al Consumidor emitan una resolución final en la que se establezca un precedente de observancia obligatoria en el marco de un procedimiento ordinario y esta sea apelada, la Sala competente en materia de protección al consumidor se pronunciará sobre el mismo al emitir su decisión final. De no interponerse recurso de apelación, o en caso el precedente de observancia obligatoria se emita en el marco de un procedimiento sumarísimo, las Comisiones de Protección al Consumidor remitirán de oficio el expediente concluido a la Sala para que se pronuncie sobre la condición de precedente de observancia obligatoria de la decisión final. Durante la tramitación de la consulta, dicha condición queda suspendida.

### **VII. APELACIÓN**

#### **7.1. Plazos**

El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **7.2. Actos susceptibles de ser impugnados**

Sin perjuicio de los otros actos administrativos susceptibles de impugnación, en los supuestos de dictado de medidas cautelares, debe entenderse que son impugnables las resoluciones que se pronuncian sobre las mismas, ya sea concediéndolas o denegándolas.

### **VIII. FIN DEL PROCEDIMIENTO**

En el marco del Procedimiento Ordinario por iniciativa de la autoridad o de parte, las resoluciones de las Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento administrativo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Secretaría Técnica, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

## **IX. VIGENCIA**

La presente Directiva entra en vigencia el 15 de mayo de 2017 y es de aplicación inmediata a los procedimientos en trámite.