

TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - (TUPA)

Comisión de Protección al Consumidor (CPC)

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT)	(en SI.)	Automatico	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
							Positivo	Negativo					
1	Denuncia por infracciones a las Normas sobre Protección al Consumidor Base Legal: Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, Art. 27º, publicado el 25 de junio de 2008. Resoluciones Nº 001-2003-INDECOPI/DIR publicada el 22 de julio del 2003 y Nº064-2004-INDECOPI/DIR publicada el 9 de julio del 2004. Ley Nº 27311 Ley de Fortalecimiento del Sistema de protección al consumidor, Artículo 1, publicada el 26 de julio del 2000. Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, artículo 7º, 22, 27 y 38, publicado el 18 de abril de 1996. Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, artículos 40.1.1, 113 y 115.2, publicada el 11 de abril de 2001. D.S. Nº 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 30 de enero del 2009. D.S. Nº 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Artículo 40, publicado el 30 de enero del 2009.	<p>Solicitud que deberá consignar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones (en caso de ser distinto al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante. (Nota 7) Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. 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 precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando lo sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha hecho infractor denunciado. Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia. Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento. Identificación de reincidencia, si se conoce. <p>Documentación que deberá adjuntarse en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> En caso el denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) se apersona mediante un representante, deberá adjuntar la documentación que acredite a este último como tal, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados (Nota 2) De ser el caso, copia de los documentos que acrediten la existencia y representación de la Microempresa o Asociación de Consumidores solicitante, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En el caso de las microempresas, adjuntar la documentación que acredite el número de trabajadores y el monto al que ascienden sus ventas anuales. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la Asociación o que acrediten su representación, o indicar el Nº de expediente administrativo donde obran dichos documentos. Las pruebas que presente el Denunciante que permitan apreciar la existencia del daño o perjuicio ocasionado por el Proveedor o por el bien o servicio que éste haya proveído, o el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Proveedor. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, copia simple de la Escritura de su estatuto con los datos de su inscripción y Declaración Jurada que se encuentre debidamente inscrita en el registro respectivo. En caso que se encuentren registradas ante el INDECOPI no será necesario dicho registro. Copia simple de la Solicitud y recaudos, según el número de Denunciados. 		36 (Nota 1)				X	Ciento veinte (120) días hábiles (Nota 3)	Unidad de Trámite Documentario de la Sede Central del Indecopi (Calle de la Prosa 138, San Borja) o Mesa de Partes de la Oficina Regional con facultades desconcentradas. (Ver Portal web http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15)	Comisión de Protección al Consumidor o Comisión con facultades desconcentradas	No Contemplado (Nota 4)	Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi
													Procede dentro de los 5 días de Notificada la Resolución (Nota 5)
													Plazo para resolver el recurso: Ciento veinte (120) días hábiles

TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - (TUPA)

Comisión de Protección al Consumidor (CPC)

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT)	(en SI.)	Automatico	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
2	<p>Procedimiento para Denunciar Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios</p> <p>Base Legal: Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, Art. 27°, publicado el 25 de junio de 2008. Resoluciones N° 001-2003-INDECOPI/DIR publicada el 22 de julio del 2003 y N°064-2004-INDECOPI/DIR publicada el 9 de julio del 2004. Ley N° 27311 Ley de Fortalecimiento del Sistema de protección al consumidor, Artículo 1, publicada el 26 de julio del 2000. Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, Art. 22 y siguientes y 38 publicado el 18 de abril de 1996. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, artículos 40.1.1, 113 y 115.2. D.S. N° 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 30 de enero del 2009. Artículo 40 del D.S. N° 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.</p>	<p>Solicitud que deberá consignar lo siguiente: (Nota 2)</p> <p>1. Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones (en caso de ser distinto al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante.</p> <p>2. Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. 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 precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto.</p> <p>3. Precisar en qué consiste el incumplimiento del Acuerdo Conciliatorio.</p> <p>Documentación que deberá adjuntarse(**) en los siguientes supuestos:</p> <p>1. En caso el denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) se apersona mediante un representante, deberá adjuntar la documentación que acredite a este último como tal o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados (Nota 2)</p> <p>2. En su caso, copia de los documentos que acrediten la existencia y representación de la Microempresa o Asociación de Consumidores solicitante o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En el caso de las microempresas, adjuntar la documentación que acredite el número de trabajadores y el monto al que ascienden sus ventas anuales.</p> <p>3. En caso, la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la Asociación o que acrediten su representación o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados.</p> <p>4. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de intereses difusos y/o colectivos de los consumidores, copia simple de la Escritura Pública de su estatuto con los datos de su inscripción y Declaración Jurada que se encuentra debidamente inscrita en el registro respectivo. En caso se encuentren registradas ante el INDECOPI no será necesario dicho requisito.</p> <p>5. Copia simple del Acuerdo Conciliatorio</p> <p>6. Copia simple de la Solicitud y recaudos, según el número de Denunciados.</p> <p>** En caso la denuncia esté referida a un acuerdo celebrado ante el Área de Servicios de Atención al Ciudadano u Oficina Regional del INDECOPI, sólo se deberá indicar lo siguiente:</p> <p>1. Precisar ante qué instancia se celebró el acuerdo conciliatorio</p> <p>2. Precisar el número del expediente (en caso el acuerdo se haya celebrado ante la Comisión de Protección al Consumidor)</p> <p>3. Indicar cuáles fueron las partes del procedimiento</p>			Gratuito			X	Ciento veinte (20) días hábiles (Nota 3)	Unidad de Trámite Documentario de la Sede Central del Indecopi (Calle de la Prosa 138, San Borja) o Mesa de Partes de la Oficina Regional con facultades desconcentradas. (Ver Portal web http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15)	Comisión de Protección al Consumidor o Comisión con facultades desconcentradas	No Contemplado (Nota 4)	Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi
												Procede dentro de los 5 días de notificada la Resolución cuando ésta impone multa (Nota 5)	
												Plazo para resolver el recurso: Ciento veinte (20) días hábiles	

TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - (TUPA)

Comisión de Protección al Consumidor (CPC)

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT)	(en SI.)	Automatico	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
3	<p>Procedimiento para Denunciar Incumplimiento de Medidas Correctivas</p> <p>Base Legal: Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, Art. 27°, publicado el 25 de junio de 2008. Resoluciones N° 001-2003-INDECOPI/DIR publicada el 22 de julio del 2003 y N°064-2004-INDECOPI/DIR publicada el 9 de julio del 2004. Ley N° 27311 Ley de Fortalecimiento del Sistema de protección al consumidor, Artículo 1, publicada el 26 de julio del 2000. Resolución Ministerial N° 014-2007-PCM. Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, artículo 7°, 22, 27 y 38. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, artículos 40.1.1, 113 y 115.2. D.S. N° 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 30 de enero del 2009. Artículo 40 del D.S. N° 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.</p>	<p>Solicitud que deberá consignar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso, domicilio, dirección de correo electrónico y teléfono del Denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante. Nombre o Razón Social y domicilio del proveedor del bien o servicio. El domicilio del proveedor sólo será precisado si es que fuera diferente al consignado en el procedimiento administrativo original. 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 precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto. Número del expediente en el que se dictó la medida correctiva ante Indecopi Precisar en qué consiste el incumplimiento de las Medidas Correctivas <p>Documentación que deberá adjuntarse (Nota 6) en los siguientes supuestos</p> <ol style="list-style-type: none"> En caso el denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) se apersona mediante un representante, deberá adjuntar la documentación que acredite a este último como tal o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. (Nota 2) En su caso, copia de los documentos que acrediten la existencia y representación de la Persona Jurídica o Asociación de Consumidores solicitante o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En caso, la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que acrediten su representación o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de intereses difusos y/o colectivos de los consumidores, copia simple de la Escritura Pública de su estatuto con los datos de su inscripción y Declaración Jurada que se encuentra debidamente inscrita en el registro respectivo. En caso se encuentre registradas ante el INDECOPI no será necesario dicho requisito. Copia de la Solicitud y recaudos, según el número de Denunciados. 			Gratuito			X	Ciento veinte (120) días hábiles (Nota 3)	<p>Unidad de Trámite Documentario de la Sede Central del Indecopi (Calle de la Prosa 138, San Borja) o Mesa de Partes de la Oficina Regional con facultades desconcentradas. (Ver Portal web http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15)</p>	Comisión de Protección al Consumidor o Comisión con facultades desconcentradas	No Contemplado (Nota 4)	Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi
												Procede dentro de los 5 días de notificada la Resolución cuando ésta impone multa (Nota 5)	
												Plazo para resolver el recurso: Ciento veinte (120) días hábiles	

Notas para el ciudadano.-

(*) El pago se realiza en efectivo en la caja de la entidad, Banco de la Nación, Banco de Crédito y Scotiabank.

(Nota 1) Es necesario adjuntar el comprobante de pago del derecho de trámite.

(Nota 2) Los poderes deberán cumplir las siguientes formalidades:

A. En el caso de Facultades Generales: la Representación podrá constar en Carta Poder simple, o con la simple designación en el escrito de denuncia.

B. En el caso de Facultades Especiales (ej. Conciliación) El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad. Tratándose de poderes inscritos en Registros Públicos, deberá adjuntarse la constancia de vigencia de poder de ser el caso.

C. En el caso de Poderes otorgados en el extranjero, éstos deberán contener además Visación Consular.

(Nota 3) Para los procedimientos que se inicien durante la vigencia del Decreto de Urgencia N° 099-2009, publicado el 22 de octubre de 2009 (vigente a partir del día siguiente de su publicación hasta el 31 de diciembre de 2010) el cómputo de los días hábiles incluye el día sábado, domingo y feriados no laborables.

(Nota 4) Decreto Legislativo 807, Ley sobre facultades, normas y organización del Indecopi (publicada el 18 de abril de 1996), Art. 38° / Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (publicada el 11 de abril del 2001) Art. 227.1°

(Nota 5) El plazo de cinco (5) días también es vigente para la Apelación de Multas impuestas por la Comisión en resoluciones distintas a la Resolución Final. Décimo Tercera Disposición Complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal. (publicada el 08 de agosto del 2002)

El plazo para la apelación de medidas cautelares es de cinco (5) días.

(Nota 6) Sólo deberá presentarse estos documentos en caso no hayan sido presentados en el procedimiento anterior ante INDECOPI y en este caso deberá indicarse el órgano o dependencia

(Nota 7) Las Microempresas que presenten su denuncia deberán adjuntar el volumen anual de ventas de su último ejercicio y el número total de sus trabajadores.