

# TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - (TUPA)

## Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS)

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 S/.)	Automatico	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	REVISIÓN	
							Positivo							Negativo
1º	Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor. (Nota 1)	La denuncia deberá consignar lo siguiente:			36,00 (Nota 5)			X	Treinta (30) días hábiles (Nota 6)	Unidad de Trámite Documentario de la Sede Central del Indecopi (Calle de la Prosa 138, San Borja) , Sede Lima Norte (Av. Carlos Izaguirre N° 988, Urbanización Las Palmeras, Los Olivos) o Mesa de Partes de la Oficina Regional con facultades desconcentradas. (Ver Portal web <a href="http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15">http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15</a> )	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS)	No contemplado (Nota 7)	Comisión de Protección al Consumidor o la Comisión con facultades desconcentradas en materia de Protección al Consumidor	Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI
	<p>Base Legal: Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor , Artículos 105°, 124°, 125°, 126° y 127°, publicado el 2 de setiembre de 2010. Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, Reglas aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, publicada el 14 de noviembre de 2010. Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, artículo 27°, publicado el 25 de junio de 2008. Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, artículos 1° al 10°, 24° y 65°, publicado el 18 de abril de 1996. Decreto Legislativo N° 768, Código Procesal Civil, artículos 233° y 234°, publicado el 4 de marzo de 1992. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Arts. 40° numeral 40.1. párrafo 40.1.1, 106°, 113° incisos 1)-6), 114°, 115° numeral 115.1, 210°, 221°, numeral 221.1, 222°, numerales 222.1 y 222.2, publicada el 11 de abril de 2001.</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. (Nota 2)</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. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho; especificando el bien o servicio por el cual se denuncia y su valor; haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor denunciado.</p> <p>4. Presentación de medios probatorios documentales que acrediten la infracción denunciada (impresos, fotografías, reproducciones de audio o video, el producto materia de denuncia; escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones). (Nota 3)</p> <p>5. Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.</p> <p>6. Identificación de reincidencia, si se conoce.</p>									Procede dentro de los cinco (5) días hábiles de Notificada la Resolución (Nota 8)	Procede dentro de los cinco (5) días hábiles de Notificada la Resolución		
		<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 4)</p> <p>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.</p> <p>3. 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>4. 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 N° de expediente administrativo donde obran dichos documentos.</p> <p>5. Copia simple de la Solicitud y recaudos, según el número de Denunciados.</p>										Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles	Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) 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. Debe indicarse en el escrito respectivo el número y fecha del comprobante de pago cuando éste se efectúe en la caja de la entidad (Art. 40 num. 40.1.8 de la Ley 27444 Publicada el 11/04/2001). Cuando el pago se efectúe en entidades bancarias se adjuntará el comprobante respectivo.

(Nota 1) Las denuncias sobre infracciones a las normas de protección al consumidor deberán versar:

a) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta (3) Unidades Impositivas Tributarias.

En las denuncias referidas a falta de devolución de dinero; cobros indebidos; no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; se tomará en cuenta el monto reclamado.

b) Por razón de materia: exclusivamente sobre requerimientos de información; métodos abusivos e cobranza o demora en la entrega de producto, con independencia de su cuantía, así como denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

(Nota 2) 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 3) En caso considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental, deberá solicitarlo de manera fundamentada.

(Nota 4) 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 5) Es necesario adjuntar el comprobante de pago del derecho de trámite cuando el pago se efectúe en entidades bancarias.

(Nota 6) En el Procedimiento Sumarísimo, los plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes salvo los días feriados o no laborables. El plazo será computado desde la fecha de interposición de la denuncia o la fecha de subsanación.

(Nota 7) Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (publicada el 11 de abril del 2001) Art. 227.1°

(Nota 8) El plazo para la apelación de medidas cautelares es de cinco días.