

## **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI**

### **REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Lima, 11 de noviembre de 2010

#### **I. OBJETO**

- 1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias que permitan 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.
- 1.2. Para los efectos de la presente Directiva:
  - 1.2.1. Todas las referencias al Código se entienden referidas a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - 1.2.2. Todas las referencias al Procedimiento Sumarísimo se entienden referidas al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código.
  - 1.2.3. Todas las referencias a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se entienden referidas a los órganos previstos por los artículos 124° a 127° del Código.

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

- 2.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2.2. Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- 2.3. Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
- 2.4. Decreto Supremo N° 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.
- 2.5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6. Decreto Legislativo N° 768, Código Procesal Civil.

### **III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

#### **3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, denuncias que versen:

- a) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos.

La competencia territorial que corresponde a cada Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es la misma que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia que constituye su segunda instancia administrativa; y, que se encuentra adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional.

3.1.2. En aquellos casos en que una denuncia involucre no solamente materias que el artículo 125º del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicha denuncia deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.3. Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que, en el ejercicio de sus funciones, hayan conocido hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento de oficio por iniciativa de la autoridad informarán sobre el particular a la Comisión que estimen competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar de oficio, por propia iniciativa, alguno de los demás procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.4. En caso se encuentren en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por denuncia de parte ante un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, estos deberán acumularse para su tramitación ante dicha Comisión mediante la vía procedimental ordinaria que corresponda.

#### **3.2. Supuestos fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° del Código, se encuentran fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo las denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos, así como productos y servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

### **3.3. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo**

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

## **IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

### **4.1. Principios**

Sin perjuicio de los principios generales previstos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se debe priorizar la aplicación de los siguientes principios procesales:

- a) Celeridad: El Procedimiento Sumarísimo debe tramitarse con la mayor agilidad posible, evitándose incurrir en dilaciones o actuaciones que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento.
- b) Preclusión: El Procedimiento Sumarísimo está constituido por un conjunto de actos procedimentales sucesivos y definidos, dándose por concluida cada etapa y fase procedimental ya extinguida, en consideración de la naturaleza célere de este procedimiento. La aplicación del principio de preclusión no impide la aplicación del principio de impulso de oficio y del principio de verdad material previstos por el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **4.2. Determinación de la cuantía**

- 4.2.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, el mismo que no deberá superar las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta la unidad vigente a la fecha de presentación de la denuncia. Para efectos de la determinación de la competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.

4.2.2. En 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; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

4.2.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor tiene atribución para disponer, además de la sanción que corresponda a determinada infracción, medidas correctivas que puedan superar la cuantía a la que se refiere el numeral 4.2.1, por concepto de intereses devengados, valor de reposición o conceptos similares.

### **4.3. Inicio del Procedimiento Sumarísimo**

4.3.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio, por denuncia de parte, lo que le otorga una condición trilateral que no altera la naturaleza sancionadora de dicho procedimiento.

4.3.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos, recursos y demás actos procesales que estos se encuentren autorizados por letrado.

4.3.3. La solicitud de medidas cautelares podrá plantearse con la presentación de la denuncia y, en este caso, será merituada en la admisión a trámite.

### **4.4. Medios probatorios**

4.4.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233º y 234º del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

4.4.2. Las partes únicamente podrán ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y con la presentación del escrito de descargos, según corresponda, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126º del Código.

4.4.3. Procede ofrecer medios probatorios en el recurso de apelación o en su absolución, siempre que estos se refieran a hechos nuevos, entendiéndose por tales a aquellos sucedidos con posterioridad a la denuncia o a los descargos, según corresponda; y, que sean pertinentes para resolver sobre los extremos de la controversia. El ofrecimiento de medios probatorios a que se refiere este numeral no debe implicar la ampliación de la denuncia sobre hechos distintos de los que son objeto del procedimiento. En todo caso, el Órgano Resolutivo de

Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor informará sobre hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento de oficio por iniciativa de una Comisión, a aquélla que estime competente, de conformidad con lo señalado en el numeral 3.1.3 de la presente Directiva.

4.4.4. En caso de que la parte denunciante o la parte denunciada considerasen necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de su derecho de petición o de defensa, respectivamente, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular su denuncia o descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126º del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

#### **4.5. Plazos de tramitación**

4.5.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.

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

- a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de presentación de la denuncia o su subsanación, de ser el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final. El plazo para la subsanación de una denuncia es de dos (2) días, no prorrogables, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución que requiere la subsanación de la denuncia.
- b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.
- c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles.

4.5.3. El plazo máximo para determinar la admisibilidad de la denuncia es de cinco (5) días hábiles.

4.5.4. El plazo máximo para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos :

- a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la denuncia e imputación de cargos.
- b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.
- c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

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

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 resulte necesario notificar a un administrado fuera de la provincia donde se ubique la oficina regional a la que se encuentre adscrita un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- b) Cuando la parte denunciada deba ser notificada por publicación.
- c) Cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- d) En caso deban actuarse medios probatorios distintos a los documentales, conforme a lo previsto en los numerales 4.4.2 y 4.4.4 de la presente Directiva.

## **V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

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

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 con efectos suspensivos salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares y en el caso del recurso de revisión, ello sin perjuicio de la facultad atribuida a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPÍ por el último párrafo del artículo 125° del Código.
- b) La impugnación de medidas cautelares se tramitan en cuaderno separado.

### **5.2. Recurso de apelación**

El recurso de apelación se resuelve teniendo en consideración los medios probatorios que obren en el expediente, incluyendo aquellos que se ofrezcan en el recurso de apelación conforme a lo establecido en la presente Directiva.

### **5.3. Recurso de revisión**

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPÍ evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

- 5.3.3. Conjuntamente con la notificación de procedencia, la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI informará a las partes que la causa está expedita para ser resuelta, fijando la fecha límite para estos efectos. En este periodo podrá convocarse a audiencia de informe oral si las partes lo han solicitado o de oficio a criterio del Tribunal, quien puede desestimar motivadamente tal solicitud en el mismo acto en que se pronuncie sobre el recurso de revisión.
- 5.3.4. El pronunciamiento del Tribunal es irrecurrible en vía administrativa. La improcedencia del recurso tampoco puede cuestionarse a través de un reclamo en queja.

#### **5.4. Agotamiento de la vía administrativa**

La resolución de la correspondiente Comisión o, de ser el caso, de la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI agota la vía administrativa.

### **VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA**

- 6.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24° del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:
- a) Dictar medidas cautelares de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 109° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - b) Disponer la delegación de firma en funcionarios del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65° y 72° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - c) Citar a audiencia única para escuchar a las partes o a sus representantes, así como para actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos objeto de la denuncia. Esta prerrogativa incluye la posibilidad de resolver el caso en este mismo acto, notificando de ello a las partes o a sus representantes, de manera inmediata.
  - d) Emitir la Resolución Final, imponiendo sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, según corresponda, así como ordenar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento, entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.
  - e) Conceder y denegar el recurso de apelación.
  - f) Declarar consentidas las resoluciones cuando corresponda.
  - g) Otras que se le encomienden o le correspondan para el debido cumplimiento de sus funciones.

- 6.2. La abstención y la recusación del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se rige por los artículos 88º a 94º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y por la Directiva del INDECOPI que aprueba el Procedimiento de Abstención y Recusación, teniendo en cuenta que el procedimiento para ello se rige por los numerales 1.8, 1.9, 2.2, 2.3 y 2.5, así como por el literal c) del numeral IV.2 de dicha Directiva. Para efectos de estos procedimientos, se considerará como superior jerárquico inmediato a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde dicho Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y, luego de ella, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.
- 6.3. La queja por defectos de tramitación del procedimiento a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se presenta ante la Comisión de Protección al Consumidor o la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde dicho órgano y se rige por el artículo 158º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y por la Directiva de la materia.

## **VII. VIGENCIA**

La presente Directiva entra en vigencia desde el 1 de diciembre de 2010.