

## EXPOSICION DE MOTIVOS

### TEXTO UNICO 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

#### BASE LEGAL

De conformidad con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444 (en adelante, Ley del Procedimiento Administrativo General), en el numeral 1.2<sup>1</sup> del Artículo IV del Título Preliminar, asociado al Principio de Debido Procedimiento, la regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo, en consecuencia se elimina la referencia a dicho cuerpo normativo.

#### COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

##### Competencia por materia y cuantía

El artículo 107<sup>2</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), precisa que todos los procedimientos sancionadores son de oficio; no obstante se inicien por iniciativa de: (i) la propia autoridad, (ii) por denuncia del consumidor afectado, o (iii) por denuncia de una asociación de consumidores.

---

<sup>1</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.2. Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

<sup>2</sup> CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571

**Subcapítulo II**

**Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor**

**Artículo 107.- Postulación del proceso**

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.

En tal virtud, siendo que el Subcapítulo III referido al Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, es solo una especificación de lo contenido en el régimen general previsto en el Subcapítulo II, denominado “Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”, resulta pertinente precisar que los procedimientos sancionadores seguidos ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo están referidos a aquellos iniciados a partir de una denuncia formulada por el consumidor afectado o de aquel que se considere interesado.

Dicha condición está dada porque el denunciante pudiera resultar beneficiado con el resultado del procedimiento. Es decir, si bien cualquiera que conozca de la supuesta comisión de una infracción, podría acudir al órgano competente y formular una denuncia aunque no tenga un interés directo - salvo el del cumplimiento de la legalidad- la posibilidad de solicitar a los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos el inicio de un procedimiento sancionador, está restringida a aquel que sería beneficiado por lo que se disponga en la medida correctiva que se dicte en el procedimiento, en caso se considere pertinente su inicio.

### **Competencias atribuidas en el Decreto Legislativo No. 807**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 105<sup>3</sup> del Código, el INDECOPI es la autoridad administrativa con competencia primaria para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones del propio Código y establece que el Consejo Directivo puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor, pudiendo crear, desactivar o delegar facultades; delegación que se encontrará sujeta a la capacidad de gestión, coparticipación, mejora en atención así como otros criterios relevantes.

Asimismo, el artículo 106<sup>4</sup> establece que el INDECOPI tiene a su cargo, entre otros, los procedimientos administrativos sancionadores por proporcionar información falsa u ocultar

---

<sup>3</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571**

**Artículo 105.- Autoridad competente**

*El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.*

*Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.*

<sup>4</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571**

**Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi**

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

**a. Procedimientos sancionadores:**

- (i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.
- (ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.

destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido en el transcurso de un procedimiento.

De la lectura conjunta de estas dos normas se desprende que es al INDECOPI como entidad a quien se le atribuye el conjunto de facultades descritas y a quien se le apodera legalmente para el ejercicio de la potestad sancionadora, precisando el segundo párrafo del artículo 105° que, para el adecuado ejercicio de dicha potestad, podrán crearse los denominados órganos resolutiveos de procedimientos sumarísimos, de lo que se desprende que éstos se encuentran cubiertos en forma suficiente del conjunto de facultades atribuidas legalmente al INDECOPI.

En igual sentido, en el artículo 124<sup>5</sup> del Código, se establece que el Consejo Directivo crea los órganos resolutiveos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, precisándose en el segundo párrafo del artículo 127<sup>6</sup> del Código que las demás disposiciones procedimentales que resulten necesarias para el funcionamiento de dichos órganos resolutiveos, serán aprobadas por el Consejo Directivo.

Por su parte, el Reglamento de Organización y funciones del INDECOPI, aprobado por Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, en el segundo párrafo del artículo 49-B<sup>7</sup> establece que el Órgano

---

(iii) Procedimiento administrativo sancionador por:

1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
3. Denuncia maliciosa.

**b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:**

- (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
- (ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.
- (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

**c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento**

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>5</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571**

**Artículo 124.- Órganos resolutiveos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

*A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutiveos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.*

<sup>6</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571**

**Artículo 127.- Designación del jefe de los órganos resolutiveos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

*El Órgano Resolutiveo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el Consejo Directivo del Indecopi y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte, de conformidad con la presente disposición. Para su designación y remoción son de aplicación las normas del Decreto Legislativo núm. 1033, que regulan la designación y vacancia de los comisionados.*

*Las demás disposiciones procedimentales que resulten necesarias son aprobadas por el Consejo Directivo del Indecopi, quedando su presidente facultado para adoptar las acciones administrativas y de personal que se requieran para la implementación y funcionamiento de los órganos resolutiveos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, a nivel nacional.*

<sup>7</sup> **DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI - DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM**

Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con las facultades establecidas en el Título I - dentro del cual se encuentran el artículo 1°, 2° y 5°- y el 24° del Decreto Legislativo N° 807.

En consecuencia, los Órganos Resolutivos de Procesos Sumarísimos de Protección al Consumidor pueden ejercer las facultades establecidas en el artículo 2°<sup>8</sup> del Decreto Legislativo N° 807, pudiendo sancionar conforme a lo dispuesto en el artículo 5°<sup>9</sup> del referido Decreto, cuando el administrado incumpla o realice una o alguna de las conductas establecidas en el referido artículo, en la medida que dicho incumplimiento se deriva del procedimiento tramitado ante dicho órgano resolutivo; conforme se señala en el último párrafo del numeral 3.1.1 del TUO de la Directiva.

Por otro lado, se mejora la redacción del numeral 3.1.2, dado que conforme se señaló precedentemente, de conformidad con lo establecido en el Código y en el artículo 235°<sup>10</sup> de la

---

**Artículo 49-B.- Atribuciones generales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI**

*De acuerdo con el artículo 127 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un Jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el Consejo Directivo del INDECOPI y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte.*

*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 las Comisiones en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 36 del presente Reglamento, así como con la potestades atribuidas al Secretario Técnico en el artículo 24 del citado Decreto Legislativo, siempre que resulten compatibles con la naturaleza de los procedimientos sumarísimos.*

**<sup>8</sup> LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI – DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

**Artículo 2.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

**<sup>9</sup> LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI – DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

**Artículo 5.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

**<sup>10</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY 27444**

**Artículo 235.- Procedimiento sancionador**

Ley del Procedimiento Administrativo General, todos los procedimientos sancionadores son de oficio, pudiendo ser iniciados por iniciativa de la autoridad o denuncia del consumidor afectado.

### **HECHOS QUE AMERITEN EL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA PROPIA AUTORIDAD**

Se mejora la redacción del numeral 3.1.3, de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior y atendiendo a que en dicho numeral se dispone que los Órganos Resolutivos de Procesos Sumarísimos de Protección al Consumidor, informen a las Comisiones sobre posibles incumplimientos o infracciones detectadas que sean de competencia de éstas, resulta necesario que dicha acción se realice de manera inmediata, en la medida que esto les permitirá actuar de manera oportuna ante los posibles incumplimientos.

### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS POR UNA COMISION Y POR UN ORGANO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 82<sup>o11</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el órgano que se considere incompetente para conocer de la tramitación o resolución de un caso, remitirá las actuaciones al órgano competente haciendo de conocimiento de tal situación al administrado.

---

*Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:*

- 1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.*
- 2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.*
- 3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.*
- 4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.*
- 5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento resuelve la imposición de una sanción o la no existencia de infracción. En caso de que la estructura del procedimiento contemple la existencia diferenciada de órganos de instrucción y órganos de resolución concluida la recolección de pruebas, la autoridad instructora formulará propuesta de resolución en la que se determinará, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción para dicha conducta y la sanción que se propone que se imponga; o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción. Recibida la propuesta de resolución, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción podrá disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que sean indispensables para resolver el procedimiento.*
- 6. La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso.*

<sup>11</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

#### **Artículo 82.- Declinación de competencia**

*82.1 El órgano administrativo que se estime incompetente para la tramitación o resolución de un asunto remite directamente las actuaciones al órgano que considere competente, con conocimiento del administrado.*

*82.2 El órgano que declina su competencia, a solicitud de parte y hasta antes que otro asuma, puede adoptar las medidas cautelares necesarias para evitar daños graves o irreparables a la entidad o a los administrados, comunicándolo al órgano competente.*

Por tanto, se establece que los Órganos Resolutivos de Procesos Sumarísimos de Protección al Consumidor deben emitir una resolución de declinación de su competencia, la misma que debe ser comunicada a los administrados, para dejar constancia en el expediente de dicho acto administrativo, a fin de que el órgano competente –es decir, la Comisión de Protección al Consumidor- pueda irrogarse la competencia en su tramitación, disponiendo así la acumulación de los procedimientos mediante resolución irrecurrible.

## **DESISTIMIENTO Y CONCILIACION**

Teniendo en cuenta lo establecido como Política Pública en el numeral 6 del artículo VI<sup>12</sup> del Código, según la cual se debe garantizar que los mecanismos de solución de conflictos entre proveedores y consumidores sean eficaces y expeditivos, y atendiendo a lo establecido en el Artículo 112<sup>13</sup> del Código respecto de las circunstancias atenuantes y agravantes que deben tenerse en cuenta al efectuarse la graduación de las sanciones administrativas a imponer, se ha considerado que el desistimiento que formule el denunciante interesado o la conciliación entre éste y el proveedor, sólo se constituyan como circunstancias atenuantes al momento de efectuarse la graduación de la sanción a imponerse, eliminándose en todo caso la necesidad de la imposición de una medida correctiva a favor del denunciante. Asimismo, se considera un factor

---

<sup>12</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571**

**Artículo VI.- Políticas públicas**

(...)

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

<sup>13</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571**

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

agravante la inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación a la que hubiere sido convocado el proveedor.

Cabe precisar que, el Principio de Celeridad establecido en el numeral 1.9<sup>14</sup> del Artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, no exime a la autoridad de pronunciarse respecto del cumplimiento o incumplimiento de la normativa vigente, pues busca alcanzar una decisión en un tiempo razonable sin que ello releve a la administración del respecto al debido procedimiento ni a actuar de conformidad con sus atribuciones.

En efecto, en virtud del Principio de Legalidad, establecido en el numeral 1.1 del Artículo IV<sup>15</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las autoridades deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines conferidos.

Por ende, atendiendo a la naturaleza del procedimiento, corresponde que los órganos resolutivos, continúen con la tramitación del procedimiento administrativo sancionador, con el objeto de determinar la eventual responsabilidad del proveedor respecto a la infracción cometida, con el objeto de desincentivar la comisión de la conducta infractora, tanto del administrado denunciado como de los demás proveedores.

En dicho orden de ideas, conviene destacar que en el marco de la audiencia única que se desarrolle de conformidad con lo establecido en el inciso c) del numeral 6.1, sigue siendo válida la promoción de la conciliación. De producirse ésta o el desistimiento en cualquier etapa del procedimiento, dichas situaciones deberán ser consideradas como atenuantes de la sanción a imponerse, en caso corresponda.

---

<sup>14</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

**1.** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.9. Principio de celeridad.-** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

<sup>15</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

**1.** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

**1.1. Principio de legalidad.-** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

En relación a los supuestos fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo se ha propuesto mejorar la redacción, en la medida que como se señaló previamente, los procedimientos sancionadores son por definición de oficio.

## **INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS EN EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

Teniendo en cuenta que la Segunda Disposición Complementaria Derogatoria del Código establece que deberá entenderse por derogadas todas las disposiciones legales o administrativas que se opongan o contradigan al Código, resulta necesario determinar los artículos del Decreto Legislativo que se encontrarían vigentes.

En tal sentido, atendiendo a la naturaleza del Procedimiento Sumarísimo, es necesario precisar en la presente Directiva los artículos del Título V del Decreto Legislativo N° 807, que son de aplicación para la tramitación del presente procedimiento.

## **PRINCIPIOS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

De acuerdo a lo establecido en Ley del Procedimiento Administrativo General, esta tiene por finalidad establecer un régimen jurídico para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados, con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

En lo que se refiere al ámbito subjetivo, la referida ley se aplica, entre otras, a entidades y organismos del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, es decir alcanza al INDECOPI, y siendo el procedimiento sumarísimo, un procedimiento administrativo sancionador, corresponde que se apliquen los principios establecidos por la Ley N° 27444, en especial aquellos referidos a la potestad sancionadora de la Administración; y no principios propios del derecho procesal civil.

## **PROCEDIMIENTOS INICIADOS POR DENUNCIA DE TERCEROS INTERESADOS**

El Código ha establecido en su artículo 107<sup>16</sup> que en los procedimientos sancionadores por infracciones a la normas de protección al consumidor, este puede constituirse como parte o tercero legitimado, pudiendo participar en el procedimiento.

---

<sup>16</sup> **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571**

### **Artículo 107.- Postulación del proceso**

*Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.*



En ese sentido, teniendo en cuenta que el procedimiento sumarísimo es un procedimiento sancionador que se inicia como consecuencia de una denuncia de un tercero que tiene un interés en el procedimiento, es conveniente acotar –como se ha señalado precedentemente- que estamos ante procedimientos iniciados por denuncia de terceros interesados y no de cualquier clase de denunciante.

## **EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA DENUNCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 235<sup>17</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General, previo a la iniciación formal del procedimiento sancionador, se pueden realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.

En ese sentido, al presentarse denuncias que pretendan el inicio del procedimiento sumarísimo, corresponde que se efectúen verificaciones preliminares para determinar si existen suficientes indicios de la comisión de una infracción a las normas de protección al consumidor que sean de competencia del órgano ante quien se presentó la denuncia, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. Este análisis previo estará a cargo de los funcionarios que se designen para tales efectos, quienes deberán realizarla dentro del plazo máximo de 05 días.

## **COMPETENCIA DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En caso se determine que el órgano ante quien se presentó la denuncia no es competente para conocer de la misma, corresponde que dicha denuncia se remita a quien corresponda.

Actualmente, de producirse el supuesto descrito, lo que hace el órgano que no se considera competente respecto a los hechos denunciados, es emitir una resolución declarando la improcedencia de la denuncia, la misma que podría ser impugnada, obligando a la instancia superior a emitir un pronunciamiento.

Este proceder podría terminar afectando lo establecido por el Principio de Celeridad<sup>18</sup>, el mismo que señala que quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo

---

<sup>17</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

### **Artículo 235.- Procedimiento sancionador**

*Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:*

*(...)*

*2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.*

<sup>18</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

### **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

*1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*

que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

### **REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN AL DENUNCIANTE INTERESADO**

En la evaluación preliminar de la denuncia, podría constatarse que el denunciante interesado no ha cumplido con los requisitos establecidos en el TUPA, o que se requiere mayor sustento o precisión de los hechos denunciados. Teniendo en cuenta ello, se ha previsto que se otorgue al denunciante 2 días para que se subsanen estas observaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 125<sup>19</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **REQUERIMIENTOS DE INFORMACION AL DENUNCIADO O A TERCEROS**

En las relaciones de consumo existe una asimetría informativa entre las partes, esto es, proveedor y consumidor, lo que determina que en algunos casos la prueba donde se evidencia la infracción se encuentre en poder del denunciado o de un tercero.

En tales supuestos, se establece que el funcionario encargado de la evaluación de la denuncia, efectúe el requerimiento de información a quien corresponda, con la finalidad de contar con la información que permita generar indicios de la comisión de una infracción, y por ende el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, bajo apercibimiento de aplicar lo establecido en el artículo 5º Decreto Legislativo N° 807.

Estas actuaciones complementarias –que podrían incluir otras actuaciones probatorias a criterio del funcionario a cargo- deben realizarse dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde que se culmine la evaluación preliminar o desde que se subsane la falta de requisitos por parte del denunciante interesado.

---

**1.9. Principio de celeridad.-** *Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.*

<sup>19</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY N° 27444**

**Artículo 125.- Observaciones a documentación presentada**

*125.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.*

(...)

## **ARCHIVO DE LA DENUNCIA**

Con relación al archivo de la denuncia, cabe señalar que tanto el cumplimiento de los requisitos legales de la denuncia contenidos en el TUPA del INDECOPI, así como del debido sustento de la misma, constituyen exigencias indispensables a fin que el órgano resolutorio disponga el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Cabe señalar que la decisión de archivar la denuncia es inimpugnabile en tanto que se trata de un acto de mero trámite. No obstante, el denunciante tiene la posibilidad de volver a presentar la denuncia subsanando los defectos que motivaron originalmente el archivo.

## **INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

Con relación a lo dispuesto en el numeral 4.3.7, cabe señalar que la decisión de inicio del procedimiento administrativo sancionador corresponde al jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos, de conformidad con lo establecido en el artículo 127° del Código. En ese sentido, si bien el personal asignado elabora el proyecto de resolución de inicio de procedimiento administrativo sancionador, será dicho funcionario quien la suscribirá, previa evaluación y aprobación.

Con relación a lo dispuesto en el numeral 4.3.8, cabe señalar que la condición de consumidor del denunciante, o la condición de proveedor del denunciado, o la determinación de una relación de consumo, constituyen requisitos para la activación del procedimiento sancionador de protección al consumidor. En ese sentido, con la recepción de la denuncia han de evaluarse el cumplimiento de dichas condiciones. No obstante, se debe reconocer que la forma en que se vinculan consumidores y proveedores cambia y evoluciona con el tiempo. Esto hace que en cada caso deba evaluarse si el denunciante o denunciado califican como consumidor y proveedor, respectivamente. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha emitido diversos fallos determinando algunos supuestos.

Por esta razón, si al recibir la denuncia se pone en discusión la circunstancia antes descrita, resulta conveniente que la decisión de inicio de procedimiento esté a cargo del Jefe del ORPS, formalizada a través de un resolución, lo cual permitirá al denunciante impugnar ésta si le es desfavorable, a fin que sea revisada por el órgano jerárquico superior, evitándose así una situación de indefensión.

Con relación a lo dispuesto en el numeral 4.4.1 a efectos de mejorar la eficiencia, se establece que en el mismo procedimiento sumarísimo, podrá determinarse la responsabilidad del proveedor por la comisión de infracción tipificada en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807, en tanto la presunta infracción tipificada en dicho artículo se haya conocido con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador. De no ser ese el caso, es decir cuando el administrado incurre en la infracción por ejemplo durante la tramitación del procedimiento sancionador, el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos deberá iniciar dicho procedimiento en forma independiente.

## INTERVENCIÓN DE ABOGADO

La norma original establecía que la intervención de abogado no era requisito de “*admisibilidad de la denuncia*”. No obstante, en la presente norma se ha precisado que dicha intervención no es requisito para la presentación de la denuncia, considerando que con la presente modificación del procedimiento sumarísimo, no se emitirá una resolución de admisibilidad, sino una resolución que dispone el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

## MEDIOS PROBATORIOS

Con relación a lo dispuesto en el numeral 4.5.2, cabe señalar que si bien los medios probatorios deben presentarse en principio con la denuncia o con los descargos, según corresponda, no es posible restringirlo a dichos momentos, tal como se establecía en la versión original de la norma (numeral 4.4.2), ya que ello podía limitar el ejercicio del derecho de defensa del denunciado y la posibilidad de que el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos obtenga mayores elementos de juicio a partir de los medios probatorios presentados tanto por el denunciante como por el denunciado aun cuando fueran con posterioridad a la denuncia y los descargos. Lo antes expuesto es concordante con lo establecido en el numeral 4.6. literal e), que establece la suspensión del procedimiento “*cuando sea necesario incorporar al expediente un medio probatorio que ha sido presentado en una oportunidad distinta a la formulación de la denuncia o de los descargos*”.

Con relación a lo dispuesto en el numeral 4.5.3, en la versión original de la norma se establecía que tanto el denunciante como el denunciado podían solicitar la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental. En la presente modificación normativa, se ha establecido que ello puede ser solicitado por el denunciado. Respecto al denunciante, éste ha de presentar los medios probatorios en su denuncia, siendo evaluados por el personal designado, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.3. de la Directiva.

## PLAZO DE TRAMITACIÓN

Al respecto, se ha procedido modificar el plazo desde que se computa el inicio del procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor: toda vez que, siendo dicho procedimiento un procedimiento administrativo sancionador, éste se inicia con la notificación de la imputación de la resolución mediante la cual se realiza la imputación de cargos, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 16<sup>o20</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

---

<sup>20</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY N° 27444,

**Artículo 16.- Eficacia del acto administrativo**

16.1 El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo.

16.2 El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto.

Asimismo, es importante señalar que en función al principio del derecho a la defensa la Administración deberá comunicar al administrado toda la información que le sirva para la preparación de su defensa. En ese sentido, se entiende que si un procedimiento sancionador se inició como consecuencia de una denuncia esta será comunicada al administrado.

### **SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Se procede a modificar la palabra “denunciada” por administrado; dado que, como señalamos en los párrafos precedentes nos encontramos ante un procedimiento administrativo sancionador.

### **CONSENTIMIENTO DE RESOLUCIONES FINALES**

Al respecto, en el numeral 15.2<sup>21</sup> del artículo 15 del TUO de la Ley de Ejecución Coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS, se establece que La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.

De acuerdo a ello, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso mediante resolución; siendo que, una vez que la resolución que pone fin a la instancia quede consentida, el órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos remitirá al Área de Cobranza Coactiva, una solicitud de ejecución que se constituye como la constancia de tal situación.

### **APELACIÓN Y REVISIÓN**

Se ha incorporado un supuesto en el que no procede la apelación de parte del interesado denunciante, respecto a la sanción impuesta o el archivo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor, toda vez que, no existe de parte del

---

<sup>21</sup> **TUO de la Ley de Ejecución Coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS**

**Artículo 15º.- Resolución de Ejecución Coactiva.**

15.1 La resolución de ejecución coactiva deberá contener, bajo sanción de nulidad, los siguientes requisitos:

a) La indicación del lugar y fecha en que se expide;

b) El número de orden que le corresponde dentro del expediente o del cuaderno en que se expide;

c) El nombre y domicilio del obligado;

d) La identificación de la resolución o acto administrativo generador de la Obligación, debidamente notificado,

así como la indicación expresa del cumplimiento de la obligación en el plazo de siete (7) días;

e) El monto total de la deuda objeto de la cobranza, indicando detalladamente la cuantía de la multa administrativa, así como los intereses o, en su caso, la especificación de la obligación de hacer o no hacer objeto del Procedimiento;

f) La base legal en que se sustenta; y,

g) La suscripción del Ejecutor y el Auxiliar respectivo.

No se aceptará como válida la incorporación de la firma mecanizada, a excepción del caso de cobro de multas impuestas por concepto de infracciones de tránsito y/o normas vinculadas al transporte urbano.

15.2 La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa a que se refiere el literal d) del numeral anterior, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.

interesado denunciante una afectación a un derecho o interés legítimo, de conformidad con lo establecido en el artículo 206<sup>o22</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

En el presente acápite se ha procedido a señalar como facultad del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor no solo emitir sanciones, medidas correctivas, multas coercitivas o el pago de las costas y costos, sino también determinar la no existencia de la infracción y archivo correspondiente, de conformidad con lo establecido en los numerales 5 y 6 del artículo 235<sup>o23</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Adicionalmente a la imposición de medidas correctivas, la resolución final establecerá la obligación del proveedor de acreditar el cumplimiento de dichas medidas en un plazo determinado, dictándose los mandatos bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento, conforme se señala en el artículo 117<sup>o24</sup> del Código, sin necesidad de notificación previa.

---

### **<sup>22</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

#### **Artículo 206°.- Facultad de contradicción**

- 206.1 *Conforme a lo señalado en el Artículo 108, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.*
- 206.2 *Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.*
- 206.3 *No cabe la impugnación de actos que sean reproducción de otros anteriores que hayan quedado firmes, ni la de los confirmatorios de actos consentidos por no haber sido recurridos en tiempo y forma.*

### **<sup>23</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

#### **Artículo 235.- Procedimiento sancionador**

*Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:*

*(...)*

5. *Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento resuelve la imposición de una sanción o la no existencia de infracción. En caso de que la estructura del procedimiento contemple la existencia diferenciada de órganos de instrucción y órganos de resolución concluida la recolección de pruebas, la autoridad instructora formulará propuesta de resolución en la que se determinará, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción para dicha conducta y la sanción que se propone que se imponga; o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción. Recibida la propuesta de resolución, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción podrá disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que sean indispensables para resolver el procedimiento.*

6. *La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quien denunció la infracción, de ser el caso.*

### **<sup>24</sup> CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571**

#### **Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

*Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).*

*En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.*

Asimismo, se le otorga la facultad de comunicar a la Comisión de Protección al Consumidor las resoluciones que contengan medidas correctivas de alcance general, para que actué de acuerdo a sus competencias.

#### **VIGENCIA**

Se establece que la vigencia se inicie el 1 de enero de 2014 y conforme a la regla dispuesta en la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>25</sup>, se establece que 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.

---

<sup>25</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - LEY Nº 27444**

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.- Regulación transitoria**

*1. Los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley, se regirán por la normativa anterior hasta su conclusión. (...)*