



RESOLUCIÓN FINAL N° 213-2016/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : HUÁNUCO
AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (LA SECRETARÍA TÉCNICA)
ADMINISTRADO : MEGA CABLE TV S.A.C. (MEGA CABLE)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
ACTIVIDAD : PROGRAMACIÓN Y TRANSMISIONES DE TELEVISIÓN

SUMILLA: *Se resuelve sancionar a Mega Cable TV S.A.C por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 150° y 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que ha quedado acreditado que no contaba con Libro de Reclamaciones; y no cumplió con implementar y exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial.*

SANCIÓN:

*3,74 UIT por no contar con el Libro de Reclamaciones
1,79 UIT por no exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones*

Huancayo, 11 de mayo de 2016

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Informe N° 021-2015/INDECOPI-HNC de fecha 30 de octubre de 2015, la Oficina Regional del Indecopi de Huánuco (en adelante, la ORI Huánuco) puso en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica) los resultados de las investigaciones realizadas a Mega Cable TV S.A.C. (en adelante, Mega Cable)¹.
2. Dicha investigación tuvo por finalidad verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), respecto de la implementación del libro de reclamaciones, de la exhibición del aviso del libro de reclamaciones y demás obligaciones establecidos en la norma.
3. En el informe N° 021-2015/INDECOPI-HNC se señaló que el 30 de setiembre de 2014, el personal de la ORI Huánuco se apersonó a las instalaciones del establecimiento comercial de Mega Cable, verificando que:
 - (i) No contaba con el Libro de Reclamaciones; y,
 - (ii) no exhibía el Aviso del Libro de Reclamaciones.
4. El 10 de febrero de 2015, Mega Cable presentó sus descargos adjuntando fotografías del Libro de Reclamaciones y del Aviso del Libro de Reclamaciones.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. Por lo mencionado, la Comisión deberá determinar lo siguiente:

¹ RUC: 20529120088. Domicilio fiscal. Jr. Pucallpa N° 481, Cent. Tingo María, Rupa Rupa, Leoncio Prado, Huánuco.



- (i) Si Mega Cable infringió lo dispuesto en los artículos 150° y 151° del Código;
- (ii) si corresponde ordenar medidas correctivas; y,
- (iii) la sanción a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestión previa: sobre la calidad de microempresa de Mega Cable

6. En el artículo 17° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (en adelante, el Reglamento) se establece lo siguiente:

Artículo 17°.- Medida Preventiva

*Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan; siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea microempresa.
(...)*

7. Del mencionado artículo se entiende que cuando se realiza una primera acción de supervisión y el proveedor tiene calidad de microempresario se deberá imponer una medida preventiva y no el inicio del procedimiento administrativo sancionador.
8. Respecto de la calidad de microempresario, el artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, vigente a la fecha de la celebración del contrato, señala que las microempresas deben cumplir con tener un nivel de ventas anuales hasta por un monto máximo de 150 UIT². Por consiguiente, la calificación de microempresario estará condicionada a que la persona natural o jurídica que realiza la actividad empresarial no supere el límite antes indicado.
9. De esta manera, se debe verificar si el administrado tiene la calidad de microempresa, es así que obra en el expediente las declaraciones de pago anual de impuesto a la renta de tercera categoría de los años 2013 y 2014 de Mega Cable, advirtiéndose lo siguiente:

AÑO	MONTO
2013	2,286,672
2014	4,483,314

10. Para ser microempresario los ingresos no deben ser mayores a 150 UIT que, en números, para el presente año, representa la cantidad de 592,500. En ese sentido se verifica que Mega Cable no es una microempresa, por lo que no correspondía ordenar una medida preventiva antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, pese a que los hechos encontrados en el acta fueron fiscalizados por primera vez dentro de la vigencia del Reglamento.

² DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL. Artículo 5°. Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

(...) Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (...)



III.2. Presuntas infracciones del Código

11. En el artículo 150° del Código³ se establece la obligación que tienen los establecimientos comerciales de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.
12. En el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM se hace referencia al Libro de Reclamaciones y al Aviso del Libro de Reclamaciones, los cuales contiene ciertas modificaciones en relación a lo prescrito en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, siendo deber de los proveedores cumplir con dichas obligaciones, entre ellas se indica lo siguiente:

Artículo 2°-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público. Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos. Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación.
(Subrayado agregado)

13. Por su parte en el artículo 151° del Código⁴ se establece la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.

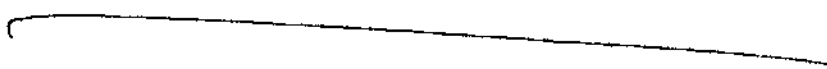
Sobre el Libro de Reclamaciones y el Aviso del Libro de Reclamaciones

14. Obra en el expediente el acta de supervisión del 30 de setiembre de 2014, realizadas por el personal del Indecopi en el establecimiento de Mega Cable, en la cual se detalla lo siguiente:

³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de reclamaciones
Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones
A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.



AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	
1. CUENTA CON EL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
2. EL AVISO SE ENCUENTRA UBICADO EN UN LUGAR VISIBLE Y ACCESIBLE	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
3. CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 2 DEL REGLAMENTO	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
EN CASO SEA NEGATIVA LA RESPUESTA DE LOS PUNTOS 2 O 3, DETALLAR OBSERVACIONES.	
	
LIBRO DE RECLAMACIONES	
4. EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO

15. De la mencionada acta se verifica que en la fecha en la que el personal del Indecopi realizó la diligencia de inspección, dicho establecimiento no contaba con el Libro de Reclamaciones, ni cumplía con exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones.
16. En sus descargos, el administrado adjuntó fotografías del Libro de Reclamaciones y del Aviso del Libro de Reclamaciones.
17. Asimismo, debe indicarse que el acta de supervisión, constituye un documento público que da fe de la información recabada por el funcionario del Indecopi al momento en que éste se constituyó en el local del administrado, considerando que el mismo fue elaborado y redactado conforme a lo previsto por el artículo 156° de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (en adelante, LPAG).
18. En este sentido, del análisis del acta, queda demostrado que el administrado al momento de la inspección no contaba con el Libro de Reclamaciones, ni exhibía el Aviso del Libro de Reclamaciones, afectando el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo si lo estimasen conveniente.
19. De lo expuesto, se concluye que se ha verificado la comisión de dos (2) infracciones administrativas a lo establecido en los artículos 150° y 151° del Código.

III.3. Medidas Correctivas

20. En el artículo 105° del Código se establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
21. En el artículo 114°, 115° y 116° del Código⁶, se menciona la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras

⁵ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 156°.-** Elaboración de actas: Las declaraciones de los administrados, testigos, peritos y las inspecciones serán documentadas en un acta, cuya elaboración seguirá las siguientes reglas:

1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación (...)

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas**
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento



que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

22. En el presente caso, Mega Cable presentó medios probatorios que permitan verificar la adecuación de su conducta por lo que la Comisión no considera necesario imponer medidas correctivas de oficio.

III.4. Graduación de la sanción

23. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.

24. Al respecto, en el artículo 112^{o7} del Código se establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.

25. Asimismo, cabe indicar que en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, se ha establecido que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, además, en dicho cuerpo normativo se propuso una fórmula para el cálculo de la multa. En ese sentido, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF), estableció un aplicativo para calcular las sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, el mismo que será utilizado en el presente caso.

26. Para graduar la sanción a imponer en el presente caso, deben analizarse por separado las infracciones cometidas:

Sobre el Libro de Reclamaciones

27. Según el aplicativo de cálculo de la multa que se encuentra colgada en la página Web del Indecopi y que se ha sido elaborado por la GSF⁸, para obtener la multa se debe tener en

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

7 LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar (...).

⁸ http://www.indecopi.gob.pe/D/modulos/JER/jer_interna.aspx?ARE=0&PFI=-0&JER=1580



cuenta los ingresos del año anterior a la infracción, en el presente caso se trabajará con los ingresos del año 2014 del administrado, ascendente a S/ 4'483,314.00.

28. Los criterios que considera el aplicativo para graduar la sanción, son los siguientes:

29. Luego de llenar los datos indicados en el aplicativo, se obtuvo el siguiente resultado.

AI	Fob	Ac	Factor (f)	Facto Agrav. y Atenu.
0.091	0.5	0.000	0.032	10%
Multa referencial (UIT)				
Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT) (esta multiplicar)				
3.74				
¿La multa resulta superior al 20% de la facturación?				
No				
Multa final considerando tipo de infracción y referencial (UIT)				
3.74				

Fuente: Web Indecopi

- 30. En el particular, Únicamente se consideró como factor atenuante la adecuación de la conducta del denunciado antes de la imposición de una sanción.
- 31. Considerando lo expuesto, se estima pertinente imponer a Mega Cable una multa ascendente a 3,74 UIT.

Sobre la implementación del Aviso del Libro de Reclamaciones



32. De la misma manera que en la anterior graduación, luego de realizar el cálculo con el aplicativo de la GSF, se obtuvo la siguiente multa:

RESUMEN

INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
No contar con el aviso de libros de Reclamaciones o en exhibito	8

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

Año de facturación	Facturación Empresa (S/.)	Tipo de empresa
2014	4,480,314	Pequeña
Valor UIT para el año (S/.)	1,179.81	

CÁLCULO DE MULTA

Al	Por	Co	Factor (FG)	Fact. Agrav. y Atenu.
0.004	0.4	0.0008	0.7985	-10%
Índice referencial (UIT)	Multa final con Ate y/o Agrav. (UIT)	Se. reincidente?		
2.5	1.79	No		

La multa resulta superior al 20% de la facturación? No

Multa final considerando tipo de facturación y reincidente (UIT) 1.79

FACTORES APLICADOS

Factores Aggravantes y Atenuantes	Calificación
1) Antecedentes o incumplimientos relativos de las obligaciones	0%
2) No hay reincidencia	0%
3) Distancia del infractor a la lista de proveedores que contenga el libro de reclamos procedimental	0%
4) Similitud	
5) Substracción voluntaria por parte de proveedor del libro de reclamos de un consumidor	-10%
6) Substracción antes de la recepción de reclamos	
7) La compañía ha puesto en riesgo o deteriorado dolo	0%
8) La conducta no puso en riesgo ni generó daños	
9) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, dejó de aceptar pedidos o mercancías para evitar mayores consecuencias	0%
10) No aplica	
11) Presentación del proveedor de una propuesta correctora	0%
12) No aplica	
13) Cuando el proveedor acepta que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	0%
14) No aplica	
15) Atención al cliente pública o gratis	0%
16) No afecta el interés público o dolo	
Σ Factores Aggravantes y Atenuantes = 11+12+13+14+15+16+17+18 =	-10%

Fuente: Web Indecopi

33. Para el cálculo de la presente multa se consideró como factor atenuante la adecuación de la conducta antes de la imposición de una sanción.

34. Considerando lo expuesto, se estima pertinente imponer a Mega Cable una multa ascendente a 1,79 UIT.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar a Mega Cable TV S.A.C. con 3,74 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no contaba con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial.

SEGUNDO: Sancionar a Mega Cable TV S.A.C con 1,79 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con exhibir el Aviso que informa sobre la existencia del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial.

TERCERO: Informar a Mega Cable TV S.A.C., que el monto de cada multa impuesta será rebajado en 25% (es decir podrá pagar el 75% de la multa) si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indicar que las multas impuestas, deberán ser abonadas en la cuenta "Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).



CUARTO: Informar a Mega Cable TV S.A.C., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁰.

QUINTO: Requerir a Mega Cable TV S.A.C., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹¹, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SEXTO: Disponer la inscripción de Mega Cable TV S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°¹² de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores comisionados Edison Paúl Tabra Ochoa, Héctor Andrés Melgar Salazar y Armando Rafael Prieto Hormaza.

EDISON PAÚL TABRA OCHOA
Presidente

⁹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁰ LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹¹ LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 194°.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹² LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.