



RESOLUCIÓN FINAL N° 215-2016/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : HUÁNUCO
 AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
 ADMINISTRADA : ÓPTICAS SALDAÑA E.I.R.L.
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 LIBRO DE RECLAMACIONES
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR

SUMILLA: Se resuelve sancionar a Ópticas Saldaña 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 el Libro de Reclamaciones y no cumplió con exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones.

SANCIÓN:

1.47 UIT por no implementar el Libro de Reclamaciones
0.81 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 El 19 de noviembre de 2014, 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 Ópticas Saldaña E.I.R.L. (en adelante, la Óptica)¹.
2. Dichas investigaciones tuvieron por finalidad verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)² 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 19 de noviembre de 2014, el personal de la ORI Huánuco se apersonó a las instalaciones del establecimiento comercial de la Óptica, verificando que:
 - (i) No contaba con el Libro de Reclamaciones; y,
 - (ii) no exhibía el Aviso del Libro de Reclamaciones.
4. En ese sentido, mediante Resolución N° 1 del 25 de noviembre de 2015, la Secretaría Técnica resolvió:

(...)
PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Óptica Saldaña E.I.R.L., por presunta infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de

¹ RUC: 20489412731 y con domicilio fiscal en Jr. Dos de Mayo N° 952 Huánuco, Huánuco, Huánuco.

² LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.



Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial.

SEGUNDO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Óptica Saldaña E.I.R.L., por presunta infracción del artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no exhibiría el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial.
(...)"*

5. El 04 de febrero de 2016, la Óptica a través presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- *Que, si cuenta con un Libro de Reclamaciones y ésta se encuentra a exhibición y en un lugar visible en donde el público y sus clientes pueden acceder fácilmente, ya que existe un aviso que de manera clara indica la existencia del Libro de Reclamaciones dentro de las instalaciones de la Óptica; así se advierte de la constatación de existencia de Libro de Reclamaciones efectuado dentro de nuestras instalaciones por el notario Morales Canelo, donde se puede verificar que el notario se constituyó al inmueble ubicado en el Jirón Dos de Mayo N° 952 – sede de la empresa Ópticas Saldaña y constató la existencia del Libro de Reclamaciones, precisando que el libro es de color verde, foliado del uno al cien de tres hojas cada folio, precisándose en ella que el libro se encuentra hacia la parte delantera del mostrador con lunas de atención al público, dejando constancia en ése instante que se toma seis vistas fotográficas.*
 - *Que, la Óptica si ha cumplido con lo ordenado en los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y los artículos 4° y 9° del Decreto Supremo 006-2014-PCM, ya que la empresa si cuenta con un Libro de Reclamaciones y ésta se encuentra visible a exhibición y fácil acceso al público y clientes de nuestra empresa.*

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

6. Será materia de análisis en la presente resolución lo siguiente:

- (i) Si la Óptica infringió lo establecido en los artículos 150° y 151° del Código;
- (ii) de ser el caso, si corresponde ordenar medidas correctivas de oficio; y,
- (iii) si corresponde imponer una sanción a la Óptica.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. **Cuestión previa: sobre la medida preventiva a adoptar en la visita inspectiva antes del inicio del procedimiento**

7. 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.
(...)*



8. Del mencionado artículo se entiende que cuando se realiza una primera acción de supervisión y el proveedor tiene calidad de microempresario y las obligaciones respecto a la implementación del Libro de Reclamaciones sean de naturaleza formal, esto es referente a la forma de cómo debe ser cumplida la norma, se deberá imponer una medida preventiva y no el inicio del procedimiento administrativo sancionador.
9. En ése sentido, deberá de analizarse primero si el administrado tiene la calidad de microempresario y si las obligaciones supuestamente incumplidas fueron de naturaleza formal.
10. 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 UIT³. 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.
11. 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 la Óptica, advirtiéndose lo siguiente:

AÑO	MONTO
2013	360,714
2014	244,759

12. Para ser microempresario los ingresos no deben ser mayores a 150 UIT que, en números, para el presente año, representa la cantidad de 577,500. En ese sentido se verifica que la Óptica es una microempresa.
13. Por otro lado, para tomar en cuenta lo señalado por el artículo 17° del Reglamento es necesario también verificar que la obligación supervisada a la Óptica sea de naturaleza formal. En ése sentido, conforme se aprecia del acta de inspección de fecha 19 de noviembre de 2014, las supuestas infracciones cometidas por la Óptica fue la de no contar con el Libro de Reclamaciones y la de no exhibir el Aviso del mismo.
14. Al respecto, conforme se aprecia del Informe de Gerencia Legal N° 269-2015/GEL⁴, las supuestas infracciones cometidas por la Óptica son de carácter sustancial, 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.

³ **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) (...).

⁴ **INFORME N° 269-2015/GEL:**

"(...)"

III. CONCLUSIONES

1. Esta Gerencia Legal considera que las obligaciones establecidas en normas legales, pueden ser consideradas como sustanciales y formales; siendo las primeras relacionadas al objeto mismo de la norma, y las segundas a la forma en la cual debe ser cumplida la norma sustancial; en este sentido, cuando se hace referencia a obligaciones de naturaleza formal, se refiere a aquellas formas y condiciones y procedimientos establecidos para el cumplimiento de la norma sustantiva (...)"



III.2. Presuntas infracciones del Código

Sobre la implementación del Aviso y del Libro de Reclamaciones

15. En el artículo 150⁵ del Código se establece la obligatoriedad para 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 .
16. De acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3^o del Reglamento, se entiende por Libro de Reclamaciones aquel documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. Asimismo, de acuerdo al numeral 3.2 del artículo 3^o de dicha norma, se entiende por establecimiento comercial abierto al público aquel inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor realiza actividades comerciales de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores⁶ .
17. Por su parte en el artículo 151^o del Código se establece la obligatoriedad para los referidos 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 conveniente⁷, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.
18. De la revisión del expediente, se verifica en el acta de supervisión del 19 de noviembre de 2014, lo siguiente:

" (...) *Asimismo, se requirió el Libro de Reclamaciones y se nos muestre el Aviso del Libro de Reclamaciones y se nos manifestó que no cuentan con ninguno de éstos; por lo que, se le requirió que en el plazo de 05 días hábiles nos acredite su condición de microempresa, (...)*"
19. Del acta de supervisión se verifica que, en la fecha en la que el personal del Indecopi realizó la diligencia, dicho establecimiento no contaba con el Libro de Reclamaciones, ni cumplía con exhibir el Aviso respectivo sobre su existencia.

⁵ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 150^o- 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.

⁶ DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 3^o.- Definiciones Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
3.1 Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
3.2 Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. (.) Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presentan o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 151^o.- Exhibición del Libro de Reclamaciones



20. Al respecto, la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones y de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se encuentra vigente desde el mes de mayo de 2011, por lo que la Óptica debió realizar las acciones necesarias para que el Aviso y el Libro se encontraran de manera permanente en su establecimiento, ya que deben estar a disposición de los consumidores cuando ellos lo soliciten.
21. Por otro lado, 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG)⁸.
22. En este sentido, del análisis del acta, queda demostrado que en el momento que se realizó la supervisión, la Óptica no contaba con el Libro de Reclamaciones, de naturaleza física o virtual, ni exhibía el Aviso indicando la existencia del mismo y el derecho que tiene los consumidores de solicitarlo si lo estimasen conveniente.
23. 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. Sobre las medidas correctivas

24. 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.
25. En el artículo 114°, 115° y 116° del Código⁹, se menciona la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras 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.

⁸ 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 (...).

⁹ 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.

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 (...)



26. Sin embargo, la Óptica en su escrito de descargos de fecha 04 de febrero de 2016¹⁰, adjuntó una Constatación de Existencia de Libro de Reclamaciones, por medio del cual el notario Crombell Erik Morales Canelo, con fecha 29 de octubre de 2016: "verificó la existencia de un Libro de Reclamaciones, con pasta verde, foliados del uno al cien (00001 al 00100), de tres hojas cada folio (...)", realizando seis (06) tomas fotográficas en los cuales se puede apreciar que la Óptica cuenta con el Libro de Reclamaciones y con el Aviso del mismo dentro de su establecimiento con lo que se verifica la variación de su conducta infractora, razón por la cual la Comisión considera que no corresponde ordenar una medida correctiva.

III.3. Graduación de la sanción

27. En el presente caso, la Óptica señaló en sus descargos del acta de supervisión que, si cuenta con un Libro de Reclamaciones y ésta se encuentra a exhibición y en un lugar visible en donde el público y sus clientes pueden acceder fácilmente, ya que existe un aviso que de manera clara indica la existencia del Libro de Reclamaciones dentro de las instalaciones de la Óptica, conforme se advierte de la constatación de existencia de Libro de Reclamaciones efectuado dentro de nuestras instalaciones por el notario Morales Canelo, por lo que si habría cumplido con lo ordenado en los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y los artículos 4° y 9° del Decreto Supremo 006-2014-PCM.
28. Al respecto, es preciso señalar que, la constatación notarial presentado por la administrada no desvirtúa lo señalado en el Acta de Inspección del 14 de noviembre de 2014 ni la infracción imputada, ya que es de fecha posterior a la realización de la inspección; pero, dado que demuestran la variación de conducta de la Óptica, éste órgano Colegiado considera tomar en cuenta ello en la sanción a imponer.
29. En ése sentido, 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.
30. El artículo 112¹¹ del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, se podrá tener en consideración, entre otros, los siguientes criterios: (i) el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción; (ii) la probabilidad de detección de la infracción; (iii) el daño resultante de la infracción y (iv) los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar el órgano resolutorio.
31. Asimismo, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹², según el cual la autoridad administrativa debe asegurar

¹⁰ Obra en las fojas 44 al 47 del Expediente.

¹¹ 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 (...).

¹² LEY N° 27444. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- (...)



que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Ello con la finalidad de desincentivar las conductas que generen alguna distorsión en la relación de consumo y; en consecuencia, que no resulte más ventajoso el incumplimiento de la Ley.

32. 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 caso¹³.
33. Para graduar la sanción a imponer en el presente caso, deben analizarse por separado las infracciones cometidas:

Sobre la sanción a imponer por la no implementación del Libro de Reclamaciones

34. 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 GSF¹⁴, para obtener la multa se debe tener en cuenta los ingresos del año en el cual se configuró la infracción o en su defecto en el inmediato anterior, en el presente caso se trabajará con los ingresos del año 2014 del administrado, ascendente a S/ 244,759.00.
35. Los criterios que considera el aplicativo para graduar la sanción, son los siguientes

3. Razonabilidad: las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

(..)

¹³ Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.

<https://www.indecopi.gob.pe/web/guest/sanciones-por-infracciones-vinculadas-al-libro-de-reclamaciones>

¹⁴ http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/ger_interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=1580



INFRACCIONES	
Elija una de las siguientes infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, las cuales están clasificadas en orden decreciente según su gravedad: A, B y C, representando A a las más onerosas.	
1	No contar con el libro de Reclamaciones respectivo. <input type="radio"/> A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja. <input type="radio"/> B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones. <input type="radio"/> B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja. <input type="radio"/> C
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento. <input type="radio"/> B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda. <input type="radio"/> C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones e no exhibirlo. <input type="radio"/> B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento. <input type="radio"/> C

8

FACTORES ATENUANTES Y AGRAVANTES	
A continuación se presenta los factores atenuantes y agravantes agrupados en 8 bloques, usted deberá seleccionar una condición específica por cada uno de ellos.	
1) Antecedentes o reincidencia reiterada de una misma infracción.	
- 1° vez <input type="radio"/>	10%
- 2° vez <input type="radio"/>	20%
- 3° vez <input type="radio"/>	30%
- No hay reincidencia / No aplica <input type="radio"/>	0%
2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.	
- Brindó facilidades / No aplica <input type="radio"/>	0%
- No brindó facilidades <input type="radio"/>	10%
3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión infractora.	
- Subsana antes de inicio <input type="radio"/>	-15%
- Subsana antes de la imposición de sanción <input type="radio"/>	-10%
- No subsana / No aplica <input type="radio"/>	0%
4) La conducta no puso en riesgo u ocasionó daño.	
- La conducta no puso en riesgo ni generó daños / No aplica <input type="radio"/>	0%
- La conducta ocasionó daño <input type="radio"/>	25%
5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.	
- Adoptó medidas para mitigar consecuencias <input type="radio"/>	15%
- No adoptó medidas para mitigar consecuencias <input type="radio"/>	10%
- No aplica <input type="radio"/>	0%



6) Presentación del proveedor de una propuesta condicional	
- Presentó propuesta condicional	<input type="radio"/> -5%
- No aplica	<input checked="" type="radio"/> 0%
7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	
- Cuenta con programa efectivo de cumplimiento	<input type="radio"/> -5%
- No cuenta con programa efectivo de cumplimiento	<input type="radio"/> 15%
- No aplica	<input checked="" type="radio"/> 0%
9) Afectación del interés público o difuso	
- No afectó el interés público o difuso / No aplica	<input type="radio"/> 0%
- Afectó el interés público o difuso	<input checked="" type="radio"/> 10%

OK

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

Indecopi Oficina de Supervisión y Recaudación

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

• INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
No contar con el libro de Reclamaciones respectivo.	A

• AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	2014	Facturación empresa (S/.)	244.739	Micro
Valor UIT para el año (S/.)	3,800	Facturación empresa (UIT)	64.41	

• CÁLCULO DE MULTA

AI	Ko	Ao	Factor (Fd)	Fact. Agrav. y Ate. (%)
0.4293	0.4	0.0066	0.6533	-10%
Multa referencial (UIT)	2.5	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	1.47	¿Es reincidente?
				No
¿La multa resultó superior al 10% de la facturación?				
No				
Multa final considerando todo de facturación y reincidencia (UIT)				
1.47				

Inicio Imprimir Guardar Nº Expediente 041-2015/CPC-INDE

Fuente: Web Indecopi

37. Por lo tanto, la Comisión considera imponer a la Óptica una multa ascendente a 1.47 UIT, por no implementar el Libro de Reclamaciones.



Sobre la sanción a imponer por no exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones

38. Para el cálculo de la infracción por el Aviso del Libro de Reclamaciones se emplearán los datos consignados en el considerando 33, así como, los factores atenuantes, variando sólo el tipo de infracción cometido, conforme se aprecia a continuación:

INFRACCIONES		
Elija una de las siguientes infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, las cuales están clasificadas en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando A a las más onerosas.		
1	No contar con el libro de Reclamaciones respectivo.	C A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja.	C B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	C B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja.	C B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento.	C B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda.	C C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.	C B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento	C C

[Handwritten mark]

39. Luego de realizar el cálculo con el aplicativo de la GSF, se obtuvo la siguiente multa.



Infracción		Tipo de infracción
No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.		B

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		
Año de facturación	Facturación empresa (S/.)	Tipo de empresa
2014	244,759	Micro
Valor UIT para el año (S/.)	Facturación empresa (UIT)	
3,800	64.41	

Al	Fco	Ao	Factor (F _o)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
0.4293	0.5	0.0066	0.7127	15%
Multa referencial (UIT)	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	¿Es reincidente?		
1	0.81	No		
¿La multa resulta superior al 10% de la facturación?				
No				
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)				
0.81				



N° EXPEDIENTE 041-2015/CPC-INDE

Fuente: Web Indecopi

40. Por lo tanto, la Comisión considera imponer a la Óptica, una multa ascendente a 0.81 UIT, por no exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar a la Ópticas Saldaña E.I.R.L. con una multa ascendente a 1.47 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que no contaba con el Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: Sancionar a la Ópticas Saldaña E.I.R.L. con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que no exhibía el Aviso del Libro de Reclamaciones.



TERCERO: Informar a la Ópticas Saldaña E.I.R.L. que las multas serán rebajadas en un 25% cada una si procede a cancelar los montos con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma¹⁵, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

CUARTO: Disponer la inscripción de la Ópticas Saldaña E.I.R.L. 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 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

QUINTO: Informar a la Ópticas Saldaña E.I.R.L., 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 38º 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 apelación¹⁸. 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 consentida¹⁹.

SEXTO: Requerir a la Ópticas Saldaña E.I.R.L., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194º de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General²⁰, el cumplimiento

¹⁵ Las multas deberán ser abonadas en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi - sito en Calle La Prosa N° 104, San Borja o en el Banco de Crédito del Perú con el Código CUM proporcionado en la cédula de notificación.

¹⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. - Artículo 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyeren en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁷ **LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119º.- 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.

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA. - Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807**
Artículo 38º.- 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.

¹⁹ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212º. - Acto firme**
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁰ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 194º. - 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.



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 041-2015/CPC-INDECOPI-JUN
Sanccionador

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.

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

