



RESOLUCIÓN FINAL N° 218-2016/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : HUÁNUCO
 AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
 ADMINISTRADO : GRUPO SAN CARLOS S.C.R.L.
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 LIBRO DE RECLAMACIONES
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 ACTIVIDAD : RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio contra el Grupo San Carlos S.C.R.L., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín ha resuelto sancionar a la administrada por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que ha quedado acreditado que no cumplió con implementar el Libro de Reclamaciones de naturaleza física de acuerdo a los requisitos establecidos por el Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, dado que en las hojas de reclamación no consignó el nombre ni el ruc del proveedor, así como, la dirección del establecimiento donde se encuentra ubicado el Libro de Reclamaciones y el monto reclamado.*

SANCIÓN:

0.6 de la UIT por no implementar el Libro de Reclamaciones con los requisitos establecidos en el Reglamento y su modificación.

Huancayo, 11 de mayo de 2016

I. ANTECEDENTES

1. El 24 de diciembre de 2014, el personal de la Oficina Regional del Indecopi de Huánuco (en adelante, la ORI Huánuco) realizó una inspección en las instalaciones del establecimiento denominado Panadería Pastelería San Carlos, conducido por el Grupo San Carlos S.C.R.L. (en adelante, Grupo San Carlos)¹, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante escritos de fechas 06 y 14 de enero de 2015, el Grupo San Carlos presentó sus descargos al acta de inspección señalando lo siguiente:

Escrito del 06 de enero de 2015:

"(...)

- *Se encuentra dentro de los parámetros de mediana empresa, toda vez que sus ingresos mensuales superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias. (...)*"

Escrito del 14 de enero de 2015:

"(...)

¹ RUC: 20489566886 y con domicilio fiscal en Jr. Dos de Mayo N° 914 (Altura del Parque Santo Domingo) 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.



- Que, en el acta de fecha 24 de diciembre de 2014, se me observó que el Libro de Reclamaciones con el que contaba no se encontraba actualizada, por lo que, con la finalidad de subsanar ese error, informo que el Libro de Reclamaciones ya se encuentra actualizada.

(...)"

Adjuntó cuatro (04) tomas fotográficas: una (01) toma del Libro de Reclamaciones anterior y tres (03) del Libro de Reclamaciones actualizado.

3. En ése contexto, mediante Informe N° 021-2015/INDECOPI-HNC de fecha 30 de octubre de 2015, se recomendó a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica) que inicie un procedimiento administrativo sancionador en contra del Grupo San Carlos por presuntas infracciones del Código.
4. Mediante Resolución N° 1 del 25 de noviembre de 2015, la Secretaría Técnica resolvió:

"(...)

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra del Grupo San Carlos S.C.R.L., por presunta infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Libro de Reclamaciones no contaría con las características de acuerdo al Reglamento y sus modificaciones, ya que las hojas de reclamación no consignarían el nombre del proveedor, el ruc del proveedor, la dirección del establecimiento donde se encuentra ubicado el Libro de Reclamaciones y el monto reclamado.

{...}"

5. Por otro lado, el 10 de febrero de 2016, el Grupo San Carlos presentó un escrito el cual no contaba con los poderes de representación de la señora Victoria Rosio Cruz Cortez, por lo que mediante Resolución N° 2 se le requirió los mismos; vencido el plazo, el Grupo San Carlos no cumplió con presentarlos, por lo que mediante Resolución N°3 del 15 de marzo de 2016 se le declaró rebelde y se tomó por no presentado el escrito del 10 de febrero de 2016.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

6. Será materia de análisis en la presente resolución lo siguiente:
 - (i) Si el Grupo San Carlos infringió lo establecido en el artículo 150° del Código;
 - (ii) de ser el caso, si corresponde ordenar medidas correctivas de oficio; y,
 - (iii) si corresponde imponer una sanción al Grupo San Carlos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre la infracción del Código

Sobre la implementación del Libro de Reclamaciones conforme a las características señaladas en el Reglamento

7. En el artículo 150° 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 Reglamento³.

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



8. De acuerdo al artículo 5° del Reglamento, las hojas del Libro de Reclamaciones debe de contar con ciertos requisitos para su validez, tales como consignar el nombre y ruc del proveedor, la dirección del establecimiento donde se encuentra ubicado el Libro de Reclamaciones y el monto reclamado⁴.
9. De la revisión del expediente, se verifica en el acta de inspección del 24 de diciembre de 2014, lo siguiente:

13 LA HOJA DE RECLAMACIÓN CONTIENE LOS SIGUIENTES CAMPOS (Anexo N° 1 Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones).		SI	NO
13.1 Denominación de Hoja de Reclamación (impresa o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.2 Numeración correlativa (impresa o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.3 Fecha de reclamo o queja	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.4 Nombre del proveedor (impresa o por defecto)	<input type="checkbox"/>	SI	() NO
13.5 R.U.C. del proveedor (impresa o por defecto)	<input type="checkbox"/>	SI	() NO
13.6 Las hojas cuentan con Código de identificación (impresa o por defecto)	<input type="checkbox"/>	SI	() NO
13.7 Dirección del establecimiento en donde se ha colocado el libro de reclamaciones (impresa o por defecto)	<input type="checkbox"/>	SI	() NO
13.8 Nombre, domicilio, DNI, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.9 Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de los padres o representantes, en caso de menores de edad	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.10 Identificación del producto o servicio reclamado	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.11 Monto reclamado	<input type="checkbox"/>	SI	() NO
13.12 Descripción del producto o servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.13 Causal de la queja o reclamo	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.14 Fecha	<input type="checkbox"/>	SI	() NO
13.15 Espacio físico para que el proveedor anote la fecha de comunicación de la respuesta y las acciones adoptadas respecto a la queja o reclamo	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO
13.16 Firma del Consumidor	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	() NO

10. En ese sentido, se puede verificar que en la fecha en la que el personal del Indecopi realizó la inspección al establecimiento del Grupo San Carlos, las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones del establecimiento no cumplían con las características establecidas en el Reglamento ni en su modificación.
11. Así mismo, 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)⁵.

virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

⁴ **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 5°.-** Características de la Hoja de Reclamación:

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al Indecopi cuando sea solicitada por ésta.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- (...)
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

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:



12. En consecuencia, si bien el Grupo San Carlos, mediante escrito de 14 de enero de 2016 comunicó la variación de su conducta modificando el Libro de Reclamaciones con el formato actualizado, ello no desvirtúa la comisión de la infracción imputada.
13. Por otro lado, 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.
(...)*

14. De lo señalado se desprende que, para la imposición de una medida preventiva deberá de analizarse si el administrado tiene la calidad de microempresario y si las obligaciones supuestamente incumplidas fueron de naturaleza formal.
15. 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 UIT⁶. 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.
16. Para ser micro empresario 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, de los documentos que obran en el expediente se verifica que el Grupo San Carlos supera el monto señalado, conforme se aprecia de los ingresos que adjuntó:

AÑO	MONTO
2013	874,069
2014	862,264

17. Por otro lado, de acuerdo a lo señalado por el artículo 17° del Reglamento es necesario también verificar que la obligación supervisada al Grupo San Carlos sea de naturaleza formal. En ése sentido, conforme se aprecia del acta de inspección de fecha 24 de diciembre de 2014, la supuesta infracción cometida por el Grupo San Carlos fue la no implementar el Libro de Reclamaciones con las características de acuerdo al Reglamento y sus

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 **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). (...).



modificaciones, en tanto que las hojas de reclamación no consignarían la razón social ni el ruc del proveedor, no se indicaría la dirección del establecimiento donde se ubica el Libro de Reclamaciones y tampoco se señala el monto reclamado.

18. Al respecto, conforme se aprecia del Informe de Gerencia Legal N° 269-2015/GEL⁷, de la supuesta infracción cometida por el Grupo San Carlos, la obligación de implementar el Libro de Reclamaciones conforme al Reglamento es de carácter formal, pero dado que no tiene la condición de micro empresario no se cumplen con todos los requisitos necesarios para que se haya tenido que emitir una medida preventiva en la inspección realizada al administrado por más de que ésta haya sido la primera vez.
19. Sin embargo, de la revisión del acta de supervisión se aprecia que, la Ori Huánuco si otorgó en calidad de medida preventiva que en el plazo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de la realización de la inspección, el administrado pueda presentar los medios probatorios con los cuales acredite la modificación de la conducta, esto es, que adecúe las Hojas del Libro de Reclamaciones conforme a las características establecidas en el Reglamento y su modificación.
20. En éste contexto, posterior al vencimiento del plazo otorgado para que acate la medida correctiva impuesta, con fecha 14 de enero de 2015, el Grupo San Carlos presentó un escrito señalando lo siguiente

(...)

- *Que, en el acta de fecha 24 de diciembre de 2014, se me observó que el Libro de Reclamaciones con el que contaba no se encontraba actualizada, por lo que, con la finalidad de subsanar ese error, informo que el Libro de Reclamaciones ya se encuentra actualizada.*

(...)"

Escrito al cual adjuntó cuatro (04) tomas fotográficas, con las que acreditó la variación de su conducta.

21. , pero sí constituye un factor atenuante para el cálculo de la sanción a imponer.
22. En este sentido, ha quedado acreditado que al momento que se realizó la supervisión, el Grupo San Carlos no implementó adecuadamente las hojas del Libro de Reclamaciones, ya que éstas no cumplían con las características establecidas en el Reglamento y sus modificaciones con lo cual se configuró la infracción administrativa del artículo 150° del Código; sin embargo, verificando que el denunciado ha variado su conducta, ésta será tomada en cuenta al momento de la graduación de la sanción.

III.2. Sobre las medidas correctivas

23. 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.

⁷ 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 (...)"



24. En el artículo 114º, 115º y 116º del Código⁸, 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.
25. Sin embargo, el Grupo San Carlos en su escrito de descargos al acta de supervisión del 14 de enero de 2015, adjuntó cuatro (04) tomas fotográficas en las cuales se puede apreciar que el administrado ha modificado el Libro de Reclamaciones, variando de éste modo su conducta, por lo que no sería necesario imponer una medida correctiva.

III.3. Graduación de la sanción

26. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa del artículo 150º del Código, 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.
27. Al respecto, en el artículo 112º⁹ 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.
28. Asimismo, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹⁰, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar

⁸ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114º.- 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 115º.- 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 116º.- Medidas correctivas complementarias

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

⁹ LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- 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 (...).

¹⁰ LEY N° 27444. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- (...)



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.

29. 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 caso¹¹.
30. 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 GSF¹², 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/ 862,264.00.
31. Los criterios que considera el aplicativo para graduar la sanción, son los siguientes:

The screenshot shows a web application interface for calculating fines. At the top, it says 'Indecopi Gerencia de Supervisión y Fiscalización'. The main title is 'APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES'. The form contains the following fields and buttons:

- Año de facturación:** A dropdown menu with '2014' selected and a checkmark.
- Facturación anual (S/.):** A text input field containing '862264' and a checkmark.
- Infracción realizada:** A button labeled 'Ver infracciones' and a checkmark.
- Factores agravantes y atenuantes:** A button labeled 'Ver factores' and a checkmark.

A 'Calcular' button is located at the bottom right of the form area.

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.

(...)

¹¹ 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>

¹² http://www.indecopi.gob.pe/D/modulos/JER/jer_interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=1580



ITERACIONES		
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.		
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no editarlo.	C B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento	C C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 6° del Reglamento, respectivamente.	C B
10	No atender o no responder el reclamo.	C A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarlo oportunamente la prórroga del plazo para responder.	C B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto.	C A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste.	C A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho organismo, dentro de los plazos establecidos.	C B

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 una de ellos.		
1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación.		
- 1ª vez	<input type="radio"/>	10%
- 2ª vez	<input type="radio"/>	20%
- 3ª 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 imputado.		
- Subsana antes del 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 ha puesto en riesgo o ocasionado 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"/>	-5%
- No adoptó medidas para mitigar consecuencias	<input type="radio"/>	10%
- No aplica	<input type="radio"/>	0%
6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria.		
- Presentó propuesta conciliatoria	<input type="radio"/>	-5%
- No aplica	<input 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 type="radio"/>	0%
8) 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 type="radio"/>	10%

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

M-CPC-06/1A

8/10



Indecopi Gerencia Superior y Ejecución

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

RESULTADOS

INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente.	C

AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	2014	Facturación empresa (S/.)	862,264	Pequeña
Valor UIT (S/.)	3,000	Facturación empresa (UIT)	226.91	

CÁLCULO DE MULTA

A1	Fro	A0	Factor (F0)	Fact. Agrav. y Ate. (%)
0.1334	0.5	0.0888	0.5244	15%
Multa referencial (UIT)	1	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	0.60	¿Es rebajada?
				No
¿La multa resulta superior al 20% de la facturación?				
No				
Multa final considerando sobre de facturación y rebajencia (UIT)				
0.60				

Inicio Imprimir Guardar Nº EXPEDIENTE 044-2015/CPC-INDECOPI

Fuente: Web Indecopi

33. Por lo tanto, la Comisión considera imponer al Grupo San Carlos, una multa ascendente a 0.6 de la UIT, por no implementar el Libro de Reclamaciones con las características establecidas en el Reglamento y su modificación.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar al Grupo San Carlos S.C.R.L. con una multa ascendente a 0.6 de la Unidad Impositiva Tributaria, 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 implementó el Libro de Reclamaciones de acuerdo a los requisitos establecidos por el Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, dado que en las hojas de reclamación no consignó el nombre ni el ruc del proveedor, así como, la dirección del establecimiento y el monto reclamado.

SEGUNDO: Informar al Grupo San Carlos S.C.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 misma¹³, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴.

¹³ Las multas deberán ser abonadas en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la 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.

¹⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. - Artículo 113°.- 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 constituyen 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.



TERCERO: Disponer la inscripción del Grupo San Carlos S.C.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 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

CUARTO: Informar al Grupo San Carlos S.C.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 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 apelación¹⁶. 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 consentida¹⁷.

SÉPTIMO: Requerir al Grupo San Carlos S.C.R.L., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹⁸, 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.

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

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.