



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 078-2015/CPC-INDECOPI-ANC

## RESOLUCION N° 0072-2016/INDECOPI-LAL

**DELEGACIÓN** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**AUTORIDAD** : **COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD**  
**IMPUTADO** : **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A<sup>1</sup> (LA  
UNIVERSIDAD)**  
**MATERIA** : **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR POR INICIATIVA  
DE LA AUTORIDAD**  
**ACTIVIDAD** : **ENSEÑANZA SUPERIOR**  
**PROCEDENCIA** : **ANCASH**  
**MULTA** : **1.74 UIT**

Trujillo, 22 de enero 2016

### I. ANTECEDENTES

#### Hechos materia de imputación

Por Resolución N° 01 del 13 de octubre de 2015 se inició procedimiento sancionador contra la Universidad, por presunta infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), consistente en:

- (i) *No habría cumplido con la obligación de contar con el libro de reclamaciones de respaldo, conducta que podría constituir infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

#### Descargos

El imputado sostuvo lo siguiente:

- En la inspección realizada efectivamente no contaron con el libro de reclamaciones de respaldo, y que ello, se debió a que desconocía la norma.
- Inmediatamente después de la inspección, procedió a subsanar la conducta infringida.
- En su libro de reclamaciones virtual no recibieron reclamo alguno, no causando daño a los consumidores.
- Es la primera vez que cometió la infracción; y que, en la inspección realizada no se le otorgó plazo para subsanarla; no obstante; procedió a corregir su conducta.

### II. ANÁLISIS

1. El artículo 150° del Código establece<sup>2</sup> que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Decreto Supremo N° 011-2011/PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014/PCM (en adelante, el Reglamento).

<sup>1</sup> RUC 20303063766

<sup>2</sup> LEY 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 y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.



2. Así, el artículo 4-A del Reglamento, establece textualmente lo siguiente:

*%Artículo 4-A.- Libro de Reclamaciones de Respaldo*

*Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente %libro de Reclamaciones de Respaldo+ conforme a las características del Anexo I del presente reglamento, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual. La información contenida en el Libro de Respaldo incluyendo el número de la hoja, deberá ser ingresada por el proveedor al Libro de Reclamaciones Virtual en el plazo de un (01) día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado+.*

3. Se imputó a la Universidad, que no cumplió con la obligación de contar con el libro de reclamaciones de respaldo; lo cual, se constató en el acta de inspección del 26 de marzo de 2015<sup>3</sup>.
4. La Universidad reconoció que en la inspección realizada no contaron con el libro de reclamaciones de respaldo, y que ello, se debió al desconocimiento de la norma vigente.
5. El artículo 109º de la Constitución Política del Perú<sup>4</sup> establece expresamente la presunción de conocimiento de los dispositivos legales por parte de todos los ciudadanos, sin admitir prueba en contrario. Los proveedores se encuentran en la obligación de conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor desde su entrada en vigencia; por lo que, el argumento de la imputada carece de sustento.
6. La imputada sostuvo que después de la inspección, procedió a subsanar la conducta infringida. Se precisa que la subsanación del incumplimiento con posterioridad a la diligencia de inspección, únicamente implica la adecuación de las conductas a los dispositivos legales; sin embargo, no exime al administrado de responsabilidad por la infracción que haya sido detectada.
7. La Universidad también argumentó que en su libro de reclamaciones virtual no recibieron reclamo alguno, no causando daño al consumidor. Aun cuando no haya consumidores afectados, la norma es de cumplimiento obligatorio, no habiendo justificación para su inobservancia.
8. La imputada adujo que es la primera vez que cometió la infracción; y que, en la inspección realizada no se le otorgó plazo para subsanarla; pese a ello; procedió a corregir su conducta. Se advierte que indistintamente de que la Universidad no tenga antecedentes de la conducta detectada, la infracción se encuentra acreditada; asimismo, el plazo para subsanarla no resulta relevante, en tanto, ello solo constituía la adecuación de su conducta a las normas legales, desestimándose lo alegado por la Universidad.
9. Por tanto, corresponde declarar fundada la imputación por infracción al artículo 150 del Código.

<sup>3</sup> Ver a fojas 7 y 8 del expediente

<sup>4</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 109º. La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.



### Graduación de la Sanción

10. Verificada la existencia de la infracción administrativa, corresponde establecer las sanciones a imponer, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y supletoriamente los criterios contemplados en la Ley de Procedimiento Administrativo General.
11. El numeral 6 del artículo 112º del Código<sup>5</sup> establece que para graduar la sanción la autoridad administrativa puede emplear los criterios según las características de cada caso concreto. El Reglamento califica estas infracciones como leves, con tres rangos<sup>6</sup>.
12. Para calcular la multa a imponer, el anexo IV del Reglamento determina tres tipos de factores: **(multa referencial)\*(factor corregido)\*(factores agravantes y/o atenuantes)**.<sup>7</sup>
13. Conforme al Reglamento, la conducta comprobada en la Universidad se encuentra signado en el orden N° 5, clasificación B; de acuerdo al siguiente cuadro:

<sup>5</sup> 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 (...).

<sup>6</sup> Ver Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014/PCM, Modificatoria del Reglamento del Libro de Reclamaciones; vigente desde el 23 de abril de 2014.

<sup>7</sup> El primer factor, las multas referenciales, están constituidas por la multa máxima en UITs, para lo cual el Reglamento considera una sub clasificación de tres tipos de infracciones según su gravedad, rangos de multa y el tamaño del infractor; el segundo factor corregido, relaciona la facturación del infractor con un valor del rango de multa correspondiente; y, en tercer lugar, se considera los factores agravantes y atenuantes fijados en el Anexo V del referido dispositivo legal.



N°	Infracción	Clasificación
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo <sup>8</sup>	B

14. Considerando el tipo y rango de empresa, así como, su nivel de facturación, la multa referencial es de cinco (5) UIT para la infracción signada con número 5; sin embargo, teniendo en cuenta el número de establecimientos de la Universidad<sup>9</sup>, el resultado de la multa referencial se reduce a uno (2.5).

<sup>8</sup> La fórmula de cálculo de multa es la siguiente: **Multa = (Multa referencial)\*(Factor (FCi))\*(Factores Agravantes y/o Atenuantes).**

- La conducta comprobada corresponde a la infracción signada con el número 5 en el Anexo IV del citado reglamento:

(\*)**Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los siguientes valores:

	Tipo de Empresa		
	Micro (hasta 150 UIT)	Pequeña (hasta 1700 UIT)	Mediana y Grande (más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5

En el año 2014 los ingresos de la Universidad ascendió a S/. 428,802,843.00 soles, entonces el tipo de empresa es Mediana y Grande.

Conforme a SUNAT (Página Web de consulta RUC/Establecimientos Anexos), la empresa tiene 123 establecimientos (sin considerar depósitos).

La infracción fue detectada en su establecimiento de la ciudad de Huaraz. A efectos de cálculo de multa los ingresos de la Universidad que se tendrá en cuenta es el resultado de: total de ingresos dividido entre número de establecimientos; es decir: 428,802,843.00 / 123 = 3,486,201.975.

En conclusión, conforme a la información presentada por el área de contabilidad de la Universidad, el tipo de empresa es Mediana y Grande; sin embargo, teniendo el resultado de la operación antes realizada, la multa será calculada como pequeña empresa. En este caso, el tipo de infracción es B; y la multa referencial es de 2.5 UIT.

- (\*)**Factor FCi:** Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

$$\text{Factor (FC)} = \frac{1 - F_c}{1 - A_0} * (A_i - A_0) + F_c$$

Dónde:

**Fc:** Cociente de la multa más baja (0.5 UIT y la multa más alta (1) del respectivo rango. Considerando el rango en análisis Fc toma el valor de 0.4 (1/2.5).

**Ao:** Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango. La facturación mínima de una Pequeña Empresa es de 150 UIT, y considerando una facturación máxima de 1,700 UIT, el valor Ao es de 0.088 (151/1,700).

**Ai:** Es el valor de la facturación anual de la empresa entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación mínima según tipo de empresa}}$$

De acuerdo a la metodología, corresponde asignar a la Universidad, una facturación de S/. 3,486,201.975 por lo que el valor de la variable Ai es igual a 0.5396 (S/. 3,486,201.975 / 6,460,000).

- **Factores Agravantes y/o Atenuantes:** No hay factores a considerar
- Asignando los valores hallados en la fórmula de la multa se obtiene como sanción la **multa de 1.74 Unidad Impositiva Tributaria.**

$$\text{Multa} = (2.5 \text{ UIT}) * \left( \frac{1 - 0.4}{1 - 0.088} * (0.5396 - 0.088) + 0.4 \right) = 1.74 \text{ UIT}$$

<sup>9</sup> Conforme a la información Web de la SUNAT, son 123 establecimientos (agencias, locales comerciales y sucursales), sin considerar depósitos



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 078-2015/CPC-INDECOPI-ANC

Características del proveedor	Persona Natural	Persona Jurídica	Volumen de ventas netas año 2014 (S/.)
Mediana y Grande (Facturación de más de 1700 UIT)		X	428,802,843.00 <sup>10</sup>
Pequeña (hasta 1700 UIT)			
Micro (hasta 150 UIT)			

15. Aplicando la fórmula, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad se impone a la Universidad:

Infracción	Sanción
No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo	1.74 UIT

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Sancionar a la Universidad Alas Peruanas S.A con multa ascendente a uno punto setenta y cuatro (1.74) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Informar a Universidad Alas Peruanas S.A, que la multa será rebajada en 25% si se paga dentro del plazo para impugnar y no se interpone recurso impugnatorio alguno, conforme a lo prescrito en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.<sup>11</sup>

**TERCERO:** Disponer la inscripción a Universidad Alas Peruanas S.A, 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°<sup>12</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores miembros: Edwin Roque Sevillano Altuna, Guillermo Gregorio Guerra Cruz, Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante y Gabriel Narcizo Ordóñez Rodríguez.**

**EDWIN ROQUE SEVILLANO ALTUNA  
PRESIDENTE**

<sup>10</sup> Información proporcionada por el área contable de la Universidad, ver a fojas 188 del expediente.

<sup>11</sup> **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.

<sup>12</sup> **LEY N° 29751, 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.