



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE Nº 111-2015/CPC-INDECOPI-ANC

RESOLUCION FINAL Nº 0079-2016/INDECOPI-LAL

DELEGACIÓN : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
PROCEDIMIENTO : **SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**
IMPUTADA : **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.**
(LA UNIVERSIDAD)
MATERIA : **LIBRO DE RECLAMACIONES**
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : **ENSEÑANZA SUPERIOR**
PROCEDENCIA : **ANCASH**
MULTA : **1.84 UIT**

Trujillo, 22 de enero de 2016

ANTECEDENTES

Hechos materia de denuncia

Por Resolución Nº 01 del 20 de noviembre de 2015, se inició procedimiento por iniciativa de la autoridad contra la Universidad, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), consistente en:

- *No habría cumplido con la obligación de implementar en las Hojas del Libro de Reclamaciones físico al que se denomina de Respaldo las características establecidas en el Anexo I del Reglamento, como son: especificar el código de identificación y el monto reclamado; conducta que podría constituir infracción al artículo 150º del Código.*

Descargos

- La Universidad, el 02 de diciembre de 2015 presentó sus descargos, en el cual argumentó ser consciente del error por omisión en la actualización de lo establecido por INDECOPI; asimismo indicó que a la fecha se encontraría en proceso de actualización del indicativo **%monto reclamado+** que no se tuvo en cuenta en el Libro de Reclamaciones de Respaldo.
- También precisó, que el libro oficial de la Universidad es de naturaleza virtual y, que los códigos se generan automáticamente al momento del registro en el mismo, pues lo que procede en el caso de un reclamo registrado en el libro de reclamaciones de respaldo, este debe ser registrado máximo al día siguiente en el libro de reclamos virtual.
- Por último, la Universidad detalló algunas observaciones según el acta de supervisión del 03 de noviembre de 2015, en el cual se pronunció sobre su aviso de reclamaciones, sobre el problema técnico que habría tenido su Libro de Reclamaciones Virtual y, sobre la característica denominada **%Redido+**

ANÁLISIS:

1. El artículo 150º del Código establece¹ que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta

¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150º. 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



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, (en adelante, el Reglamento), modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014/PCM.

2. El artículo 4-A del Reglamento, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014/PCM, establece textualmente lo siguiente:

Í 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 incluye 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. Asimismo, en el artículo 5° del Reglamento, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014/PCM, establece lo siguiente:

%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 éste.

*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:*

(ò)

- *Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.*
- *Identificación del producto o servicio contratado.*
- *Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.*
- *Detalle de la reclamación o queja.*
- *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.*
- *Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.*
- *Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)*
(ò)+(Subrayado agregado)



Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 00000001-201X]			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:				TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]							
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ²		QUEJA ²	
DETALLE:							
PEDIDO:							
FIRMA DEL CONSUMIDOR							
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
FIRMA DEL PROVEEDOR							
² RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

4. Se imputó a la Universidad, que no cumplió con la obligación de implementar en la Hoja de Reclamación de su Libro de Reclamaciones físico denominado de respaldo, las características establecidas como son: especificar el código de identificación y el monto del producto reclamado; lo cual se constató en el acta de inspección del 03 de noviembre de 2015².

Observaciones de la Hoja del Libro de Reclamaciones Físico de Respaldo ³	13.1 Denominación de Hoja de Reclamación (impreso o por defecto)	13.2 Numeración correlativa (impreso o por defecto)	13.3 Fecha de reclamo o queja	13.4 Nombre del proveedor (impreso o por defecto)	13.5 R.U.C. del proveedor (impreso o por defecto)	13.6 Las hojas cuentan con Código de identificación (impreso o por defecto)	13.7 D' reción del establecimiento en donde se "a colu... de el libro de re... amaciones (impreso o por defecto)	13.8 Nombre, domicilio, DNI, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante	13.9 Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de los padres o representantes, en caso de menores de edad	13.10 Identificación del producto o servicio contratado	13.11 Monto reclamado	13.12 Descripción del producto o servicio	13.13 Detalle de la queja o reclamo	13.14 Pedido	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	13.16 Firma del Consumidor
	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO

5. La imputada, el 02 de diciembre de 2015 manifestó ser consciente del error por omisión en la actualización de lo establecido por Indecopi; asimismo indicó que a la fecha se encontraría en proceso de actualización del indicativo % monto reclamado+ que no se tuvo en cuenta en el Libro de Reclamaciones de Respaldo³; sin embargo,

² Ver a fojas 10 y 11 del expediente

³ Ver a fojas 16 hasta la 20 del expediente.



no volvió a presentar otro escrito o documento que acredite haber subsanado dicha observación.

6. Asimismo, la Universidad adujo que su libro oficial es de naturaleza virtual y, que los códigos se generan automáticamente al momento del registro en el mismo, pues lo que procede en el caso de un reclamo registrado en el libro de reclamaciones de respaldo, este debe ser registrado máximo al día siguiente en el libro de reclamos virtual. De conformidad con el artículo 7 y 8 del Reglamento⁴, cuando un proveedor tiene varios establecimientos, debe contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único; por lo que, si bien la imputada cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual, esta debe contar con su Libro de Reclamaciones de Respaldo, el cual debe cumplir con las características del Anexo I del Reglamento, este último especifica que la Hoja del Libro de Reclamaciones debe contar con el *código de identificación*; por lo que, se desestima el argumento del imputado.
7. La Universidad también detalló algunas observaciones según el acta de supervisión del 03 de noviembre de 2015, en el cual se pronunció sobre su aviso de reclamaciones, sobre el problema técnico que habría tenido su Libro de Reclamaciones Virtual y, sobre la característica denominada *%Redido*; sin embargo, la Comisión no se pronunciará sobre este punto, debido a que no fue cuestionado ni en el Informe N° 0089-2015/INDECOPI-HRZ ni en la Resolución N° 1 que admitió a trámite el presente procedimiento⁵.
8. Es necesario precisar que la subsanación del incumplimiento con posterioridad a la diligencia de inspección, únicamente implica la adecuación de las conductas a los dispositivos legales; lo cual, no exime al administrado de responsabilidad por las infracciones que hayan sido detectadas. Por ello, las acciones adoptadas por la imputada a partir de la inspección realizada por la autoridad administrativa en su establecimiento, únicamente constituyen actos que corrigen su conducta infringida; pero en el presente caso, se advierte que en el expediente no hay medio probatorio que acredite que la Universidad haya subsanado los defectos encontrados en la hoja de reclamación antes y después del inicio del procedimiento sancionador; por lo que, se desvirtúa lo afirmado por el imputado.
9. Por tanto, corresponde declarar fundada la imputación por infracción al artículo 150° del Código.

Graduación de la Sanción

⁴ Decreto Supremo N° 011-2011/PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones

Artículo 7°.- Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al público

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos.

Artículo 8°.- Código de Identificación

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional. Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos

⁵ Ver a fojas 01 hasta la 09 del expediente.



- 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 Código⁶ 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 rangos⁷.
- 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)**.⁸
- 13. Las conductas comprobadas en el establecimiento de la Universidad Cesar Vallejo corresponden a las infracciones signadas con:

Nº	Infracción	Clasificación
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 4º del Reglamento. ⁹	B

⁶ LEY Nº 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 (...).

⁷ Ver Anexo IV del Decreto Supremo Nº 006-2014/PCM, Modificatoria del Reglamento del Libro de Reclamaciones; vigente desde el 23 de abril de 2014.

⁸ 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.

⁹ 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, la misma que se encuentra clasificada con un nivel de **gravedad tipo B**.

(*)**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

Es pertinente señalar que la Universidad Cesar Vallejo es una empresa Mediana y Grande.

Presentó sus ingresos del año 2014 ascendentes a S/. 3, 852,188.32 referentes a la Universidad Cesar Vallejo ubicada en Av. Independencia Nº 1488 Barrio Palmira Baja – Huaraz; por lo tanto, sólo para el cálculo de la multa, será considerada como Pequeña empresa.

Por la información referida en la declaración de pago anual de impuesto a la renta, el tipo de empresa es Mediana y Grande; sin embargo, al tener el monto referencial de ingresos de uno de los establecimientos de la imputada, el rango de multa se trabajará en base a pequeña empresa; por ello, el nivel de gravedad (Tipo B); y la multa referencial que corresponde asciende a 2.5 UIT.



- 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, habiendo presentado sus ingresos del establecimiento ubicado en la ciudad de Huaraz, el cual fue inspeccionado, el resultado de la multa referencial se reduce a dos punto cinco (2.5) UIT.

Características del proveedor	Persona Natural	Persona Jurídica	Volumen de ventas netas año 2014 (S/.)
Mediana y Grande (Facturación de más de 1700 UIT)			
Pequeña (hasta 1700 UIT)		X (sólo para el cálculo de la multa)	3 852 188.32 ¹⁰
Micro (hasta 150 UIT)			

- 15. Aplicando la fórmula, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad se impone a la Universidad Cesar Vallejo S.A.C.:

Infracción	Multa
No cumplió con la obligación de implementar en la Hoja del Libro de Reclamaciones físico al que se denomina de Respaldo las características establecidas en el Anexo I del Reglamento, como son: código de identificación y el monto reclamado.	1.84 UIT

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. con multa ascendente a uno punto ochenta y cuatro (1.84) Unidad Impositiva Tributaria, por infringir el artículo 150º del

(*)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.

$$Factor (FCI) = \frac{1-FCo}{1-Ao} * (Ai - Ao) + FCo$$

Dónde:

FCo: Cociente de la multa más baja 1 UIT y la multa más alta 2.5 del respectivo rango. Considerando el rango en análisis FCo 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 151 UIT, y considerando una facturación máxima de 1,700 UIT, el valor Ao es de 0.0888 (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.

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

De acuerdo a sus ingresos proporcionado, corresponde asignar a la Universidad una facturación de S/. 3, 852,188.32 por lo que el valor de la variable Ai es igual a 0.5963 (S/. 3, 852,188.32 / 6, 460,000.00).

Factores Agravantes y/o Atenuantes: No se considerará dichos factores.

Asignando los valores hallados en la fórmula de la multa, se obtiene como sanción la multa de 1.84 Unidad Impositiva Tributaria.

$$Multa = (2.5 UIT) * \left(\frac{1 - 0.4}{1 - 0.0888} * (0.5963 - 0.0888) + 0.4 \right) = 1.84 UIT$$

¹⁰ Ver a fojas 114 del expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 111-2015/CPC-INDECOPI-ANC

Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. que la multa será rebajada en un 25% si se paga dentro del plazo para impugnar y no se interpone recurso impugnatorio alguno, conforme a lo prescrito en el artículo 113º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.¹¹

TERCERO: Disponer la inscripción de la Universidad Cesar Vallejo 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 119º¹² de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Guillermo Gregorio Guerra Cruz, Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante y Antonio Urteaga Trauco.

GUILLERMO GREGORIO GUERRA CRUZ
Vicepresidente

¹¹ **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 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.

¹² **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.