



RESOLUCIÓN FINAL N° 216-2016/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : HUÁNUCO
AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
ADMINISTRADO : EDGARDO JESÚS MINAYA VILLANUEVA
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 señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva, 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 los artículos 24° y 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que ha quedado acreditado que no cumplió con implementar las hojas del Libro de Reclamaciones conforme al reglamento y sus modificaciones y no cumplió con dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones en el plazo establecido de ley.

Del mismo modo, la Comisión ha dispuesto ordenar en calidad de medida correctiva al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva que en adelante cumplan con:

- (i) Adecuar 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, en un plazo inmediato a partir de la notificación de la presente resolución; y,
- (ii) dar respuesta a los reclamos consignados en las Hojas de Reclamación N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014, y en adelante cumpla con dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, conforme señala el reglamento.

SANCIÓN:

Amonestación por no implementar el Libro de Reclamaciones con las características del Reglamento 0.5 de la UIT por no dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones

Huancayo, 11 de mayo de 2016

I. ANTECEDENTES

1. El 11 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 San Felipe Brasa Todo Sabor, conducido por el señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva (en adelante, el señor Minaya)¹, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las

¹ RUC: 10224027201 y con domicilio fiscal en Jr. Huallayco N° 1431 (frente al Coliseo Kotosh) Huánuco, Huánuco, Huánuco.



disposiciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².

2. Mediante Carta N° 0960-2014/INDECOPI-HNC, de fecha 07 de julio de 2015, la ORI Huánuco requirió al señor Minaya que cumpla con precisar la siguiente información:

- *Se nos informe a través de que medio (personalmente, mediante llamada telefónica, correo electrónico o por medio escrito) se ha dado respuesta a las siguientes hojas de reclamaciones: 001 (02.11.2013), 002 (28.01.2014), 003 (28.01.2014), 004 (15.03.2014), 006 (17.04.2015), 007 (11.05.2014), 008 (25.25.2014). adicionalmente a ello, si las respuestas a los reclamos antes indicados han sido realizadas mediante la remisión de un documento escrito o a través de correos electrónicos, se nos remita copia de los cargos de recepción de estas cartas y/o cargos de los correos electrónicos; y en el caso, de que las comunicaciones hayan sido realizadas mediante llamada telefónica o personalmente, precisarnos la fecha y, de ser posible, la hora en que estas comunicaciones se realizaron.*

3. Posteriormente, mediante escrito de fecha 14 de julio de 2015, el señor Minaya atendiendo lo requerido señaló lo siguiente:

"(...)

- *Respecto a los reclamos consignado en el Libro de Reclamaciones del establecimiento, procedía a realizar llamadas para absolver sus quejas y solucionar los reclamos ofreciendo las satisfacciones y disculpas respectivas, pero que no contaba con un registro de llamadas telefónicas, por lo que no puede documentar lo señalado.*
- *En el caso del reclamo de la hoja N° 007 de fecha 11 de setiembre de 2014, entregó personalmente las satisfacciones y la devolución del dinero que el consumidor pagó por su consumo.*
- *En diciembre 2013 realizó la fumigación de su establecimiento.*
- *Para una mejor atención y respuesta de los reclamos de sus clientes procedió a reemplazar a todo el personal de su local; desde el administrador, cajeras y meseras, con lo cual garantiza una adecuada atención y servicio d sus clientes*
- *Que se considere como atenuante que, se encontraba enfermo y con problemas familiares, y que, por ello no podía administrar sus negocios al encontrarse sumamente deprimido; y que, actualmente ya recuperado ha retomado la conducción de sus negocios.*

"(...)"

4. En ese 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 señor Minaya por presuntas infracciones del Código.

5. Mediante Resolución N° 1 del 25 de noviembre de 2015, la Secretaria Técnica resolvió:

"(...)

PRIMERO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra del señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva, 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 la razón social ni el ruc del proveedor, no se indicaría la dirección del establecimiento, y tampoco se adecuó la*

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



modificación sobre asignar un espacio en la hoja de reclamación destinado para consignar la indicación del pedido.

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra del señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva, por presunta infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el administrado no habría cumplido con dar respuesta los reclamos que fueron registrados en el Libro de Reclamaciones, dentro del plazo establecido en el Código.
(...)"

6. Por otro lado, mediante Resolución N° 2 de fecha 10 de febrero de 2016, la Secretaría Técnica declaró rebelde al señor Minaya al haberse excedido el plazo para la presentación de sus descargos y la entrega de la documentación requerida mediante la resolución de imputación de cargos.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

- (i) Si el señor Minaya infringió lo establecido en los artículos 24° y 150° del Código;
- (ii) de ser el caso, si corresponde ordenar medidas correctivas de oficio; y,
- (iii) si corresponde imponer una sanción al señor Minaya.

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

8. 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.

(...)

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

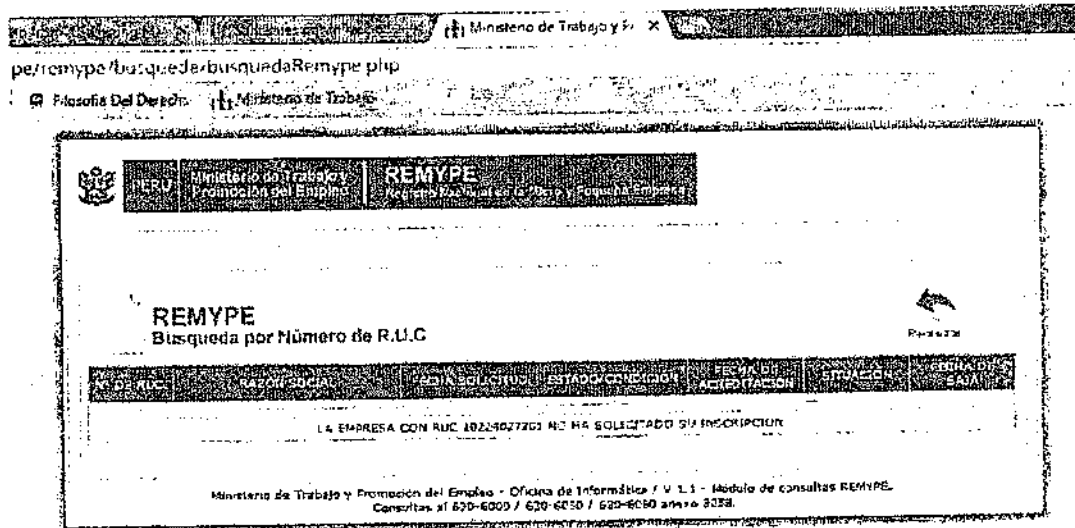
³ **DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL.**

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:



de microempresario estará condicionada a que la persona natural o jurídica que realiza la actividad empresarial no supere el límite antes indicado.

11. En el presente caso, el señor Minaya no presentó la información de sus ingresos, y adicionalmente a ello de acuerdo al Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa del portal del Ministerio de Trabajo⁴, no ha solicitado su inscripción conforme se aprecia a continuación:



12. Por otro lado, para tomar en cuenta lo señalado por el artículo 17° del Reglamento es necesario también verificar que la obligación supervisada al señor Minaya sea de naturaleza formal. En ese sentido, conforme se aprecia del acta de inspección de fecha 11 de diciembre de 2014, las supuestas infracciones cometidas por el señor Minaya fue la no implementar el Libro de Reclamaciones con las características de acuerdo al Reglamento y sus 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, y tampoco se adecuó la modificación sobre asignar un espacio en la hoja de reclamación destinado para consignar la indicación del pedido; así como, porque no habría dado respuesta a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones, dentro del plazo establecido en el Código.
13. Al respecto, conforme se aprecia del Informe de Gerencia Legal N° 269-2015/GEL⁵, de las supuestas infracciones cometidas por el señor Minaya, sólo la obligación de implementar el Libro de Reclamaciones conforme al Reglamento es de carácter formal, y dado que no se conoce la condición de microempresario del administrado no se cumplen con todos los

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

⁴ <http://www.trabajo.gob.pe/remype/busqueda/busquedaRemype.php>

⁵ 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

(...)



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.

III.2. Presuntas infracciones del Código

Sobre la implementación del Libro de Reclamaciones de acuerdo al reglamento y a sus modificaciones

14. 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 Reglamento⁶.
15. 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 la razón social, el ruc del proveedor, la dirección del establecimiento, y asignar un espacio en la hoja de reclamación destinado para consignar la indicación del pedido⁷.
16. De la revisión del expediente, se verifica en el acta de inspección del 11 de diciembre de 2014, lo siguiente:

INDICADOR DE RECLAMACIÓN (O) (V) (X)	INDICADOR DE RECLAMACIÓN (O) (V) (X)	INDICADOR DE RECLAMACIÓN (O) (V) (X)
13 LA HOJA DE RECLAMACIÓN CONTIENE LOS SIGUIENTES CAMPOS (Anexo N° 1 Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones):	13.1 Denominación de Hoja de Reclamación (impreso o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.2 Numeración consecutiva (impreso 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 (impreso o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.5 R.U.C. del proveedor (impreso o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.6 Las hojas cuentan con Código de Identificación (impreso o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.7 Dirección del establecimiento en donde se ha colocado el Libro de reclamaciones (impreso o por defecto)	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.8 Nombre, domicilio, OMI, 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 Nombre reclamante	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.12 Descripción del producto o servicio	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.13 Detalle de la queja o reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO
	13.14 Pedido	<input checked="" 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

⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 150°. Libro de Reclamaciones Los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

⁷ 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 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:

- 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.



17. En ese sentido, se puede verificar que en la fecha en la que el personal del Indecopi realizó la inspección al establecimiento del señor Minaya, las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones del establecimiento no cumplían con las características establecidas en el Reglamento ni en su modificación.
18. 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)⁸.
19. En este sentido, del análisis del acta y de las Hojas de reclamaciones recabadas en la diligencia, queda demostrado que en el momento que se realizó la supervisión, el señor Minaya 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 acredita la infracción administrativa del artículo 150° del Código.

Sobre la obligación de dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones

20. Por su parte, el artículo 24° del Código establece la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones, y concordante con ello el artículo 6° del Reglamento⁹ establece que se debe dar respuesta al reclamo o queja efectuado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.
21. De la revisión del expediente, se verifica en el acta de inspección del 11 de diciembre de 2014, lo siguiente:

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 **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 6°.-** Atención del Reclamo:

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie de que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción de "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente reglamento.

(. .)



13.17 Firma del Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
14. EN CASO SE SOLICITE INFORMACIÓN		
14.1 Se requirió al proveedor información	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
14.2 El proveedor entregó la información requerida en la acción de supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
OBSERVACIÓN: (Señalar qué documentos se solicitaron) Se le requirió a la señora Estela Justo Bonifacio DNI 47691878, las actas realizadas (documento) de las medidas que se adoptó respecto a las reclamaciones y se brindó las hojas de reclamaciones N° 001; 002; 003, 004, 006, 007, 008.		

22. 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 - LPAG.
23. En ese sentido, de los medios probatorios que obran en el expediente¹⁰, se aprecia que en la fecha que el personal del Indecopi realizó la inspección al establecimiento del señor Minaya, éste no habría cumplido con dar respuesta a los reclamos consignados en las Hojas de reclamaciones N°: 001 (de fecha 02.11.2013), 002 (de fecha 28.01.2014), 003 (de fecha 28.01.2014), 004 (de fecha 15.03.2014), 006 (de fecha 17.04.2015), 007 (de fecha 11.05.2014), 008 (de fecha 25.25.2014); pero de la revisión de los mismos se aprecia lo siguiente:

- Hoja de Reclamación N° 001 de fecha 02.11.2013: El consumidor no especificó si se trataba de un reclamo o queja y la descripción de los hechos señalados no está legible, por lo que no será admitida como medio probatorio.
- Hoja de Reclamación N° 002 de fecha 28.01.2014: El consumidor especificó que se trataba de una queja, pero de la revisión del mismo se aprecia que es un reclamo, por lo que se admitirá como medio probatorio que demuestra la comisión de la infracción imputada.
- Hoja de Reclamación N° 003 de fecha 28.01.2014: El consumidor especificó que se trataba de una queja, pero de la revisión del mismo se aprecia que es un reclamo, por lo que se admitirá como medio probatorio que demuestra la comisión de la infracción imputada.
- Hoja de Reclamación N° 004 de fecha 15.03.2014: El consumidor especificó que se trataba de una queja, y constatando ello no será admitida como medio probatorio en el presente procedimiento.
- Hoja de Reclamación N° 006 de fecha 17.04.2015: El consumidor especificó que se trataba de una queja, y constatando ello no será admitida como medio probatorio en el presente procedimiento.
- Hoja de Reclamación N° 007 de fecha 11.05.2014: El consumidor especificó que se trataba de un reclamo, pero de la revisión de los mismos se aprecia que es queja por lo que no será admitida como medio probatorio en el presente procedimiento.
- Hoja de Reclamación N° 008 de fecha 25.25.2014: el consumidor especificó que se trataba de un reclamo y constatando ello se admitirá como medio probatorio que demuestra la comisión de la infracción imputada

¹⁰ Obra de fojas 18 al 24 del Expediente.



24. En consecuencia, esta Comisión considera tomar en cuenta a las Hojas de Reclamación N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014 como medios probatorios que acreditan la comisión de la infracción del señor Minaya.
25. Por otro lado, conforme a lo señalado precedentemente, el 07 de julio de 2015 mediante Carta N° 0960-2014/INDECOPI-HNC, se requirió al señor Minaya que acredite y presente los medios probatorios que acrediten que dio respuesta a los reclamos de las Hojas N° 001 (de fecha 02.11.2013), 002 (de fecha 28.01.2014), 003 (de fecha 28.01.2014), 004 (de fecha 15.03.2014), 006 (de fecha 17.04.2015), 007 (de fecha 11.05.2014), 008 (de fecha 25.25.2014), y, aunque indicó haber dado respuesta a los mismos y haber realizado medidas para que sus clientes reciban una mejor atención de sus reclamos y de los servicios que brinda su establecimiento, no presentó documento alguno que acredite lo señalado.
26. En este sentido, del análisis del acta y de las Hojas de reclamaciones recabadas en la diligencia, queda demostrado que el señor Minaya no dio respuesta a los reclamos de las Hojas N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014, lo cual constituye infracción administrativa del artículo 24° del Código.

III.3. Sobre las medidas correctivas

27. 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.
28. En el artículo 114°, 115° y 116° del Código¹¹, 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.
29. En el presente caso, el señor Minaya no presentó medios probatorios que permitan verificar la adecuación de su conducta y siendo que ha quedado acreditado que el establecimiento del administrado, al momento de la supervisión no contaba con un Libro de Reclamaciones que cumpliera con los requisitos establecidos por Ley, y que no dio respuesta a los reclamos de las Hojas de Reclamaciones N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014, por lo que conforme a lo dispuesto en el Reglamento, la Comisión ha determinado como medida correctiva que:

¹¹ 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 (...)



- (i) Cumpla con adecuar 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, en un plazo inmediato a partir de la notificación de la presente resolución; y,
- (ii) cumpla con dar respuesta a los reclamos consignados en las Hojas de Reclamación N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014, y en adelante cumpla con dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, conforme señala el reglamento.

30. Si la Comisión verifica el incumplimiento de lo ordenado podrá imponer al administrado una multa coercitiva, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹².

III.4. Graduación de la sanción

31. 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.

32. Al respecto, en el artículo 112°¹³ del Código se 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.

33. Asimismo, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹⁴, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar

¹² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR, Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena una cobranza coactiva.

¹³ **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 (...).

¹⁴ **LEY N° 27444. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 230°.-**
(...)

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.



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.

34. Aunado a los considerandos anteriores, el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el aplicativo de cálculo de sanciones por infracciones vinculadas al libro de reclamaciones¹⁵ (en adelante, el aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al ejercicio inmediato anterior al año en que se configuró la infracción.
35. De manera específica, el artículo 18° del Reglamento y sus modificatorias¹⁶, prescribe que los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110° del Código, agregando que las sanciones serán determinadas de conformidad con lo establecido por los anexos IV y V de citada norma.
36. Así, el anexo IV de citada norma, establece una clasificación sobre las infracciones vinculadas al libro de reclamaciones, las que se clasifican según su gravedad en A, B y C, representando A las más onerosas, conforme se aprecia del siguiente cuadro:

N°	INFRACCIÓN	CLASIFICACIÓN
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo.	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja.	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja.	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.	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
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.	B

()

¹⁵ 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.

¹⁶ 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 18.- Infracciones y sanciones

Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.



8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento.	C
9	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
10	No atender o no responder el reclamo.	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder.	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto.	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste.	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos.	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12° del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años.	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI.	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos.	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado.	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado.	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja.	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual.	A

37. Se establece también los valores para determinar una multa referencial, de acorde al tamaño de la empresa y de acuerdo al tipo de infracción, conforme se aprecia a continuación:

Tipo de infracción	Tipo de Empresa (según tamaño)		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5



38. Adicionalmente, el anexo IV del Reglamento, establece aquellas circunstancias atenuantes y agravantes, que serán aplicadas de acuerdo a cada caso en concreto, estableciendo las siguientes:

Factores	Calificación
f1. Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación	
1ª vez	10%
2ª vez	20%
3ª vez o más	30%
No hay reincidencia	0%
f2. Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental	
Brindó facilidades	0%
No brindó facilidades	10%
f3. Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado	
Subsana antes del inicio	-15%
Subsana antes de la imposición de sanción	-10%
No subsana	0%
f4. La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño	
La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
La conducta ocasionó daño	25%
f5. 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	-5%
No adoptó medidas para mitigar consecuencias	10%
No aplica	0%
f6. Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria	
Presentó propuesta conciliatoria	-5%
No aplica	0%
f7. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	
Cuenta con programa efectivo de cumplimiento	-5%
No cuenta con programa efectivo de cumplimiento	15%
No aplica	0%
f8. Afectación del interés público o difuso	
No afectó el interés público o difuso	0%
Afectó el interés público o difuso	10%

39. Aplicado al presente caso, este colegiado no cuenta con los ingresos brutos percibidos por el infractor tanto del ejercicio del año de la comisión de la infracción ni del inmediato anterior, que permita utilizar el aplicativo automatizado elaborado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, por lo que se procederá a graduar la sanción en base a los criterios establecidos por el artículo 112º del Código y utilizará de manera referencial, lo establecido por el Reglamento, respecto a la clasificación de infracciones y los rangos de



multa por el tamaño de empresa, a fin de poder objetivizar la sanción a imponer por la comisión de infracciones en materia de Libro de Reclamaciones.

40. En ese sentido, al no contar con todos los datos necesarios para el uso del aplicativo, el cálculo de la multa será realizada siguiendo un análisis por separado de las infracciones cometidas:

Sobre la sanción a imponer por la infracción al artículo 150° del Código

41. En el presente caso, quedó acreditado que el señor Minaya, no consignó todas las características al Libro de Reclamaciones, los mismos que se encuentran señalados por el Reglamento y sus modificaciones. En consecuencia, éste Órgano Colegiado considera que el beneficio ilícito logrado por la administrada es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado el Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual en su establecimiento comercial.
42. La Comisión considera pertinente tomar en cuenta el beneficio ilícito obtenido o esperado por la comisión de la infracción, lo que denota que, si se hubiera actuado lícitamente, el señor Minaya habría procurado implementar el Libro de Reclamaciones a efectos de que el consumidor pueda registrar sus quejas o reclamos de manera adecuada. Por lo tanto, el beneficio ilícito es el ahorro obtenido por el denunciado, al no haber implementado el Libro de Reclamaciones conforme a las características establecidas en el Reglamento
43. Otro criterio a tomar en cuenta es la probabilidad de detección, la cual, para esta Comisión es medía, pues estas se deben normalmente a la ejecución de acciones preventivas a cargo de la Comisión, por lo que queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, la capacidad operativa de la institución. En esa línea, el proveedor que vulnera esta obligación normativa puede considerar que no será fácilmente detectado por la autoridad, pues debido a la gran cantidad de proveedores con establecimientos abiertos al público en nuestro país, la fiscalización a todos estos resulta una tarea compleja.
44. También debe considerarse los efectos generados en el mercado, siendo que la infracción detectada genera distorsiones en el funcionamiento del mercado, determinando que se eleven los costos de transacción y se perjudique a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa. Asimismo, el incumplimiento de la implementación de un Libro de Reclamaciones con las características establecidas en el Reglamento, genera un efecto perjudicial en los consumidores, pues estos no podrán acceder a un mecanismo eficaz que les permita consignar su reclamo adecuadamente por el servicio y/o producto ofrecido por el proveedor, por lo que corresponde señalar que la probabilidad de detección para éste caso es mediana.
45. Por otro lado, en atención a lo dispuesto por el anexo IV del Reglamento, detallado en párrafos anteriores, las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones se clasifican según su gravedad en A, B y C, y la presente infracción es de tipo C.
46. Siendo una infracción de tipo C y teniendo en cuenta que se trata de una persona natural, la Comisión considera aplicar el rango previsto para las microempresas, por lo la multa base se encontraría entre una amonestación hasta 0.5 de la UIT.
47. En ese sentido, este Colegiado considera pertinente precisar que, tratándose de infracción de tipo C, y verificando se que existe una probabilidad de detección mediana, y que la infracción ha ocasionado un impacto leve en el mercado, corresponde sancionar al administrado con una amonestación, por no implementar el Libro de Reclamaciones con las características establecidas en el Reglamento.



Sobre la sanción a imponer por infracción al artículo 24° del Código

48. En el presente caso, quedó acreditado que el señor Minaya no cumplió con dar respuesta de los reclamos establecidos en las Hojas N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014 del Libro de Reclamaciones de su establecimiento. En consecuencia, ésta Comisión considera que el beneficio ilícito logrado por el administrado es el ahorro obtenido por el hecho de no haber dado respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones.
49. La Comisión considera pertinente tomar en cuenta el beneficio ilícito obtenido o esperado por la comisión de la infracción, lo que denota que, si se hubiera actuado lícitamente, el señor Minaya habría procurado dar respuesta a los consumidores a efectos de no vulnerar su derecho a recibir la atención de sus quejas y reclamos. Por lo tanto, el beneficio ilícito es el ahorro obtenido por el denunciado, al no haber cumplido con dar respuesta a los reclamos consignados en las Hojas de Reclamación N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014.
50. Otro criterio a tomar en cuenta es la probabilidad de detección, la cual, para esta Comisión es media, pues estas se deben normalmente a la ejecución de acciones preventivas a cargo de la Comisión, por lo que queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, la capacidad operativa de la institución. En esa línea, el proveedor que vulnera esta obligación normativa puede considerar que no será fácilmente detectado por la autoridad, pues debido a la gran cantidad de proveedores con establecimientos abiertos al público en nuestro país, la fiscalización a todos estos resulta una tarea compleja.
51. También debe considerarse los efectos generados en el mercado, siendo que la infracción detectada genera distorsiones en el funcionamiento del mercado, determinando que se eleven los costos de transacción y se perjudique a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa. Asimismo, el incumplimiento a dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones, genera un efecto perjudicial en los consumidores, pues estos no podrán acceder a un mecanismo eficaz que les permita reclamar por el servicio y/o producto ofrecido por el proveedor.
52. Por otro lado, en atención a lo dispuesto por el anexo IV del Reglamento, detallado en párrafos anteriores, las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones se clasifican según su gravedad en A, B y C, y la presente infracción es de tipo B.
53. Siendo una infracción de tipo B y teniendo en cuenta que se trata de una persona natural, la Comisión considera aplicar el rango previsto para las microempresas, por lo la multa base se encontraría entre 0.5 hasta 1 UIT.
54. En ese sentido, se considera pertinente precisar que, para graduar la sanción a imponer por este tipo de infracción, se considerará como multa base, el valor inicial establecido en el rango descrito en el párrafo anterior, ello, a fin de acatar la finalidad desincentivadora de las sanciones por la comisión de infracciones, evitando que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, aplicando una multa de 0.5 de una UIT.
55. Adicionalmente, se añadirán a la multa base, aquellos factores atenuantes y agravantes previstos en el Reglamento que sean aplicables al caso en concreto.
56. De los actuados del expediente, se verifica que no existe circunstancia atenuante respecto de la comisión de ésta infracción, por lo que la Comisión considera imponer al señor Minaya una multa ascendente a 0.5 de la UIT, por no implementar el Libro de Reclamaciones con las características establecidas en el Reglamento.




IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva con una Amonestación, por infracción del artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que Libro de Reclamaciones de su establecimiento no contaba con las características de acuerdo al Reglamento y sus modificaciones, ya que las hojas de reclamación no consignaba la razón social ni el ruc del proveedor, no se indicaría la dirección del establecimiento, y tampoco se adecuó la modificación sobre asignar un espacio en la hoja de reclamación destinado para consignar la indicación del pedido.

SEGUNDO: Sancionar al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva con una multa ascendente a 0.5 de la Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que no cumplió con dar respuesta los reclamos que fueron registrados en el Libro de Reclamaciones en las Hojas N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014 dentro del plazo de treinta (30) días calendario establecido en el Código.

TERCERO: Informar al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva 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 misma¹⁷, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

CUARTO: Ordenar al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva, como medida correctiva de oficio, que en adelante cumpla con:

- 
- (i) Adecuar 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, en un plazo inmediato a partir de la notificación de la presente resolución; y,
 - (ii) dar respuesta a los reclamos consignados en las Hojas de Reclamación N° 002 de fecha 28.01.2014, N°003 de fecha 28.01.2014 y N° 008 de fecha 25.25.2014, y en adelante cumpla con dar respuesta a los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones, dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, conforme señala el reglamento.

QUINTO: Disponer la inscripción del señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva 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 Consumidor¹⁹.

¹⁷ 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.

¹⁸ **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.

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**



SEXTO: Informar al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva, 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 apelación²⁰. 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 consentida²¹.

SÉPTIMO: Requerir al señor Edgardo Jesús Minaya Villanueva, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General²², 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 Meigar Salazar y Armando Rafael Prieto Hormaza.

EDISON PAÚL TABRA OCHOA
Presidente

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.

- ²⁰ **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.
- ²¹ **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.
- ²² **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.