



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 999-2017/CC2**



**PRESENTADO POR
HELEN MEJÍA RAMÍREZ**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ
2020**



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

<u>MATERIA</u>	:	LIBRO DE RECLAMACIONES
<u>ENTIDAD PÚBLICA</u>	:	INDECOPI
<u>NÚMERO DE EXPEDIENTE</u>	:	999-2017/CC2
<u>DENUNCIANTE</u>	:	INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO
<u>DENUNCIADO</u>	:	VIAJES FALABELLA S.A.C.
<u>BACHILLER</u>	:	HELEN MEJÍA RAMÍREZ
<u>CÓDIGO</u>	:	2014102665

LIMA – PERÚ

2020

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

1.1.1. EN LA DENUNCIA

- Con fecha 18 de agosto de 2017, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO**, representado por el señor Paúl Hernán Castro García, denunció a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:
 - a) En julio de 2017, en su labor de monitoreo de los proveedores que ofrecían productos y servicios on-line, ingresó a la página web de la empresa <https://www.viajesfalabella.com.pe/>, para verificar los productos y/o servicios que ofrecía, percatándose que no cumplía con colocar en su página web el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme lo señalaba la normativa correspondiente.
 - b) El Libro de Reclamaciones virtual no cumplía con lo establecido en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en tanto que no consignaba:
 - ✓ La denominación que permitía identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
 - ✓ La razón social del proveedor.
 - ✓ El número de RUC.
 - ✓ La dirección del establecimiento comercial.
 - ✓ La numeración correlativa.
 - ✓ El monto del producto o servicio reclamado.
 - ✓ El pedido concreto del consumidor, respecto al hecho que motivo su reclamo o queja.
 - ✓ El espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
 - ✓ El nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale “consumidor”.
 - ✓ No se permitía la impresión de la hoja de reclamación virtual.
 - ✓ El reclamo interpuesto no se enviaba al correo electrónico consignado por el consumidor reclamante.

- c) Se solicita en calidad de medidas correctivas, que se implemente el Libro de Reclamaciones virtual conforme a la normativa correspondiente; que se sancione a la denunciada; se le otorgue el porcentaje respectivo de la multa; y, el pago de las costas y costos incurridos en el procedimiento.

1.1.2. EN LA ABSOLUCIÓN DE LOS DESCARGOS

- Con fecha 26 de enero de 2018, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** presentó un escrito, absolviendo los descargos presentados por la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, señalando lo siguiente:
 - a) Formula desistimiento única y exclusivamente en los extremos referidos al incumplimiento de la exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones virtual y al incumplimiento de la característica referente a la denominación que permitía identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal.
 - b) El reconocimiento efectuado por la denunciada no procedía en el caso concreto, en tanto se trataba de una denuncia presentada por una asociación de consumidores, la misma que fue presentada en defensa de los intereses difusos de los mismos.

1.1.3. EN LA ADHESIÓN AL RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 20 de julio de 2018, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** presentó un escrito, en adhesión al recurso de apelación presentado por la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, señalando lo siguiente:
 - a) El hecho de que el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación virtual haya sido el correo institucional de un funcionario de la Secretaría Técnica, no guardaba relación con el incumplimiento de la obligación de enviar la hoja de reclamación al consumidor una vez que interponga su reclamo, en tanto solo servía para identificar de manera oficial a una entidad pública, más aún si presentaron un CD cuyo contenido corroboraba dicha infracción.
 - b) Las subsanaciones realizadas con posterioridad a la notificación de imputación de cargos no eximían de responsabilidad a la denunciada.

- c) No se encontraba conforme con el porcentaje de la multa que le correspondía, por lo que se debería hacer un nuevo análisis de su participación en el procedimiento, de acuerdo al artículo 157° del Código.
- d) Respecto a la labor de investigación desarrollada, se podía percatar que, antes de la imposición de la denuncia, inició una labor de monitoreo de proveedores, constatándose que la denunciada no cumplía con el Código y el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- e) Respecto a su participación durante el procedimiento, presentó cuatro (04) escritos, los cuales estuvieron fundamentados en argumentos sólidos. Asimismo, las pruebas generaron certeza de las infracciones cometidas por la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**
- f) Respecto a la trascendencia en el mercado, la Comisión no reconoció la importancia de la modalidad del comercio electrónico en el Perú, siendo la página web de la denunciada conocida por millones de consumidores.
- g) El porcentaje de la multa no se ajustaba a los principios de predictibilidad y razonabilidad, en tanto que, en anteriores pronunciamientos, la Sala resolvió otorgarle un porcentaje de multa mayor (20% o 25%).

1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

1.2.1. EN LOS DESCARGOS

- Con fecha 19 de diciembre del 2017, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** debidamente representada, se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - a) Que, si contaba con el Aviso de Libro de Reclamaciones virtual en su página web, por lo que no cometió infracción alguna.
 - b) Reconoce en forma expresa y por escrito las tres imputaciones referidas a la infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, por lo que solicita

a la Comisión que el reconocimiento de la responsabilidad, sea tomado en cuenta como circunstancia atenuante al momento de imponer la sanción, de conformidad con lo establecido en el artículo 236° A de la Ley N° 27444, el cual establece que, el reconocimiento parcial de la responsabilidad por parte del infractor constituye una atenuante que reduce la sanción aplicable hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

- c) La Ley N° 27444 reconoce el principio de predictibilidad o de confianza legítima a cualquier modificación legal o interpretación de situaciones anteriores, salvo que esta fuera más favorable a los administrados y que los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados que los previstos en la Ley y particularmente a las establecidas en el procedimiento sancionador.
- d) Al graduar la sanción aplicable al presente caso, debe tenerse presente el reconocimiento de responsabilidad como circunstancia atenuante, omitiendo las disposiciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI, en virtud de las cuales, los reconocimientos como circunstancia atenuante no serán aplicables.
- e) Solicitó el uso de la palabra a fin de exponer verbalmente sus argumentos de defensa.

1.2.2. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 09 de mayo de 2018, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, presentó recurso de apelación contra la Resolución Final 693-2018/CC2, argumentando lo siguiente:
 - a) En su escrito de descargos, formularon el reconocimiento de algunos hechos imputados, no obstante, la Comisión desestimó dicha solicitud, por lo que solicitaba a la Sala evalúe nuevamente el reconocimiento presentado.
 - b) La Comisión debió considerar que las obligaciones referidas a que las hojas de reclamaciones virtuales no se podían imprimir, ni se podían enviar al correo electrónico consignado por el consumidor, constituirían una sola conducta infractora, por lo que, debía de considerarse dicha circunstancia al momento de graduar la sanción.

- c) Debido a que la verificación de la página web realizada por la Secretaría Técnica se efectuó desde una red institucional, era altamente probable que no se haya enviado el reclamo al correo electrónico consignado, por el alto nivel de protección y o la implementación de restricciones o filtros que podían considerarse un riesgo informático, por lo que el acta de verificación no generaba suficiente certeza, solicitando que se realizara una nueva diligencia de verificación utilizando un dispositivo móvil con acceso a una red particular.
- d) En un caso similar, la Sala Especializada en Protección al Consumidor sancionó con una multa de dos (02) UIT por una infracción idéntica a la del presente procedimiento, por lo que solicitaba que se considere el importe de dos (02) UIT como multa base para determinar el valor de la multa a imponer.
- e) Tan pronto tomaron conocimiento de las conductas infractoras y antes de la resolución final de primera instancia, adecuaron las hojas de su Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el artículo 5° del Reglamento.
- f) Solicita el uso de la palabra a fin de exponer sus argumentos.

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- La denuncia presentada por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante Resolución N° 1, de fecha 07 de setiembre de 2017, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**
- Al respecto, en el presente expediente se identifican como problemas jurídicos los siguientes:

2.1.1. DESISTIMIENTO

- Con fecha 26 de enero de 2018, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** formula desistimiento a la denuncia presentada, en los extremos referidos al incumplimiento de la exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones virtual y al incumplimiento de la característica referente a la denominación que permitía identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal. En tal sentido, debe determinarse si, corresponde aceptar el referido desistimiento.

2.1.2. RECONOCIMIENTO

- Con fecha 19 de diciembre del 2017, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** formuló sus descargos, reconociendo en forma expresa las tres imputaciones referidas a la infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, por lo que solicita a la Comisión que el reconocimiento de la responsabilidad, sea tomado en cuenta como circunstancia atenuante al momento de imponer la sanción, de conformidad con lo establecido en el artículo 236° A de la Ley N° 27444. En tal sentido, debe determinarse si, son aplicables los efectos del reconocimiento realizado por el denunciado.

2.1.3. SOBRE EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD JURÍDICA Y CONFIANZA LEGÍTIMA

- Con fecha 19 de diciembre del 2017, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** formuló sus descargos, reconociendo en forma expresa las tres imputaciones referidas a la infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, por lo que solicita a la Comisión que el reconocimiento de la responsabilidad, sea tomado en cuenta como circunstancia atenuante al momento de imponer la sanción. Asimismo, solicita omitir las disposiciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI, en virtud de las cuales, los reconocimientos como circunstancia atenuante no serán aplicables, pues ello vulneraría los principios de seguridad jurídica y confianza legítima. En tal sentido, debe determinarse si, son aplicables en el presente caso, los principios del procedimiento administrativo, alegados por el denunciado.

2.1.4. INFRACCIONES A LA LEY 29571

- Habiéndose admitido la denuncia presentada, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:
 - a) El proveedor denunciado no cuenta con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>). (Contravención al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones).
 - b) El proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual, cuya hoja de reclamaciones no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos:
 - ✓ La denominación “Hoja de Reclamaciones”.
 - ✓ La razón social del proveedor.
 - ✓ Número de RUC del proveedor.
 - ✓ Dirección del establecimiento comercial del proveedor.
 - ✓ La numeración correlativa.
 - ✓ Monto del producto o servicio contratado.
 - ✓ Pedido concreto del consumidor.
 - ✓ Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
 - ✓ Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale “consumidor”. (Contravención al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones).
 - c) El proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>). (Contravención al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones).
 - d) El proveedor denunciado no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web

(<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).” (Contravención al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones)

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.2.1. CON RELACIÓN AL DESISTIMIENTO

Con fecha 26 de enero de 2018, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** formula desistimiento a la denuncia presentada, en los extremos referidos al incumplimiento de la exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones virtual y al incumplimiento de la característica referente a la denominación que permitía identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal. Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El desistimiento del procedimiento importará la culminación de éste, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento, de conformidad con el artículo 198° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS.
- b) Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
- c) Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra de los proveedores denunciados si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.

- En el presente caso, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** denunció a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** por incumplimientos que podrían vulnerar a un conjunto indeterminado de consumidores (interés difuso); por lo que, si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores, lo que legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, concluyendo por estos motivos que, **NO CORRESPONDE** aceptar el desistimiento presentado por el denunciante.

2.2.2. CON RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO

Con fecha 19 de diciembre del 2017, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** formuló sus descargos, reconociendo en forma expresa las tres imputaciones referidas a la infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El artículo 330° del Código Procesal Civil establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de ésta.
- b) En concordancia con lo señalado anteriormente, el artículo 112° del Código señala que, se considera circunstancia atenuante el hecho referido a que el proveedor se allane a la denuncia presentada o reconozca las pretensiones en ella contenidas, dándose por concluido el procedimiento liminarmente, pudiéndose imponer una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de descargos. Asimismo, el referido artículo señala que, en los supuestos de allanamiento o reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de costos del procedimiento, pero no de las costas.
- c) Al respecto, el numeral 4.7.1 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, establece que los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos y difusos,

incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.

- En el presente caso, el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** denunció a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** por incumplimientos que podrían vulnerar a un conjunto indeterminado de consumidores; por lo que atendiendo que la denuncia fue presentada por una Asociación de Consumidores y que se podrían vulnerar intereses colectivos o difusos corresponde aplicar la norma citada en el párrafo precedente. Por lo tanto, para la Comisión, **NO SON APLICABLES** los efectos del reconocimiento realizado por el denunciado.

2.2.3. SOBRE EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD JURÍDICA Y CONFIANZA LEGÍTIMA

Con fecha 19 de diciembre del 2017, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** formuló sus descargos, reconociendo en forma expresa las tres imputaciones referidas a la infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, solicitando omitir las disposiciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI, en virtud de las cuales, los reconocimientos como circunstancia atenuante no serán aplicables, pues ello vulneraría los principios de seguridad jurídica y confianza legítima. Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) En virtud del principio de legalidad, las autoridades administrativas deben actuar dentro de las facultades que legalmente le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
- b) La Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, tiene como objetivo establecer reglas complementarias que permitan la adecuación de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor previstos en la Ley 29571, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo 1308.
- c) El numeral 4.7.1 de la mencionada Directiva, establece que los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos y difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.

- d) Al ser la Directiva una norma de aplicación inmediata, corresponde que la misma sea aplicada a los procedimientos en trámite en el estado en que se encuentren.
- Por consiguiente, la Comisión concluye que, toda norma procesal aplicable al caso materia de análisis, como, por ejemplo, aquella que regula los efectos del allanamiento y reconocimiento, se ceñirá a lo regulado por la Directiva, por ser ésta de aplicación inmediata a los procedimientos administrativos en trámite, no viéndose vulnerado el principio de seguridad jurídica o confianza legítima.

2.2.4. SOBRE LAS INFRACCIONES A LA LEY 29571

Respecto a que el proveedor no cuenta con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>), contraviniendo el artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) Sobre el anuncio del Libro de Reclamaciones, es aplicable el artículo 151° de la Ley 29571, el cual establece que, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
- b) El artículo 9° del Reglamento establece que los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III en dicha disposición.
- c) Obra en el expediente un disco que contiene un video, el cual permite verificar que, la página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe/>) de titularidad de la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones establecido en el Anexo III del Reglamento.
- d) Asimismo, obra en el expediente el Acta de Verificación del 7 de setiembre de 2017, del cual se aprecia que, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** cuenta con el aviso

del Libro de Reclamaciones establecido en el Anexo III del Reglamento.

- e) De los medios probatorios actuados, se verifica que anuncio del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual se ajusta al formato establecido en el Anexo III del Reglamento.
- En este sentido, la Comisión considera que corresponde declarar **INFUNDADO** este extremo de la denuncia contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, por infracción al artículo 151° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Respecto a que el proveedor pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual, cuya hoja de reclamaciones no cumpliría con diversos requisitos establecidos en el artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) En atención al Acta de Verificación y al video presentado por el denunciante, se verifica que al ingresar a la pestaña “Libro de Reclamaciones” de la página web <https://www.viajesfalabella.com.pe>, la Hoja de Reclamaciones incluía solo algunas características; sin embargo, no contaba con las siguientes:
 - ✓ Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
 - ✓ Razón social del proveedor.
 - ✓ Registro Único de Contribuyente (RUC).
 - ✓ Dirección del establecimiento comercial.
 - ✓ Numeración correlativa.
 - ✓ Fecha del reclamo o queja.
 - ✓ Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
 - ✓ Domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
 - ✓ 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.
 - ✓ Nombre del destinatario de la hoja.
- b) Al respecto, debe precisarse que la información contenida en la hoja del Libro de Reclamaciones debe contener como

mínimo la información contenida en el Anexo I del Reglamento, así como en el artículo 5° de dicho dispositivo normativo, la cual incluye las características no consignadas por la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** en su formato del Libro de Reclamaciones.

- c) Por consiguiente, se verificó que el Libro de Reclamaciones Virtual de la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** no cuenta con la información mínima conforme al formato estipulado en el artículo 5° del Reglamento, configurando así una infracción a las normas de protección al consumidor.
- En este sentido, la Comisión considera que al haberse acreditado que el proveedor denunciado no consignó en su hoja de reclamos todos los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra Viajes Falabella por presunta infracción al artículo 150 de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Respecto a que el proveedor no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>), contraviniendo el artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) En el expediente, obra el video presentado por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO**, el cual permite verificar que, luego de completar el reclamo (hoja de reclamaciones del denunciado), la página web no contaba con la opción imprimir la referida hoja mediante un botón o instrucciones claras que permitan realizar dicha acción.
- b) Asimismo, obra en el expediente el Acta de inspección de fecha 07 de setiembre de 2017, la cual indica que, luego de ingresarse un reclamo en forma de prueba no se pudo imprimir el mismo.
- c) De la revisión de los medios probatorios, ha quedado acreditado que, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** no permite a los consumidores tener la opción imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).

- d) Debe considerarse que la hoja de reclamación virtual debe permitir un acceso fácil y directo a la impresión de la misma mediante un botón o instrucciones claras para poder imprimir, con la finalidad que los consumidores conozcan esta opción e impriman los reclamos que interpongan.
- En este sentido, la Comisión concluye que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Respecto a que el proveedor no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>), contraviniendo el artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) En el expediente, obra el video presentado por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO**, el cual permite verificar que, luego de completar el reclamo, no se envió una copia de la Hoja de Reclamación al correo electrónico del denunciante.
- b) Asimismo, obra en el expediente el Acta de inspección de fecha 07 de setiembre de 2017, el cual indica que, luego de ingresarse un reclamo en forma de prueba, el mismo no fue remitido al correo electrónico consignado.
- c) De la revisión de los medios probatorios, ha quedado acreditado que, la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** no envía a los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).
- En este sentido, la Comisión concluye que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 693-2018/CC2 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).-

Con fecha 03 de abril de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, mediante Resolución Final N° 693-2018/CC2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, por infracción al artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).
- b) Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que el proveedor denunciado a través de su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya Hoja de Reclamaciones, no cumpliría con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) y por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no enviaría a los consumidores los reclamos interpuestos en su Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) al correo electrónico consignado.

c) **ORDENAR** a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, a través de su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) cumpla con lo siguiente:

- Poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual, cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones
- Implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por éstos.

La empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

d) **IMPONER** a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** una multa ascendente a TRES (03) UIT. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

e) **OTORGAR** al **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** el uno por ciento (1%) de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

f) **ORDENAR** a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** para que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO**. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

g) **DISPONER** la inscripción de la empresa **VIAJES FALABELLA 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 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación a lo resuelto, **ESTOY DE ACUERDO PARCIALMENTE CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- Con relación a que la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones en su página web, infringiendo el artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto de los medios probatorios que obran en el expediente (Disco que contiene un video y el Acta de Verificación de fecha 07 de setiembre de 2017), se verificó que, la página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe/>) cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones. En este sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 255° de la Ley 27444, la autoridad que instruye el procedimiento realizó de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que fueron relevantes para determinar la no existencia de la infracción.
- Con relación a que la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** habría cometido infracción al artículo 150° de la Ley 29571, , en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya Hoja de Reclamaciones, no cumpliría con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; al artículo 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al no permitir a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (https://www.viajesfalabella.com.pe); y, al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al no enviar a los consumidores, los reclamos interpuestos en su Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (https://www.viajesfalabella.com.pe) al correo electrónico consignado, **NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que la Comisión no reconoció el criterio de jerarquía normativa, que contempla el artículo 51° de la Constitución Política del Perú, el cual constituye por excelencia la pauta que determina el conflicto entre dos normas, en este caso entre lo que establece el artículo 112° de la Ley 29571 y el numeral 4.7 de la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor, en la medida no puede justificarse que se pretenda hacer prevalecer

para un caso concreto, lo dispuesto por una norma de grado inferior (Directiva) frente a otra de jerarquía superior (Ley), más aun, sí aquella limita los derechos o situaciones jurídicas favorables que esta última establece.

- En este sentido, se debió aplicar lo dispuesto en el artículo 112° de la Ley 29571, el cual establece en su numeral 3 que, “En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”.
- Es así que, en virtud a los documentos que obran en el expediente, la Comisión debió advertir que el proveedor reconoció en sus descargos, las infracciones relacionadas con los artículos 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones y 150° de la Ley 29571, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, debiendo graduar la sanción.
- Finalmente, y en concordancia con el mismo artículo 112°, la Comisión debió de exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 3394-2018/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).-

Con fecha 05 de diciembre de 2018, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 3394-2018/SPC-INDECOPI, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución 693-2018/CC2 de fecha 03 de abril de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos que sancionaron a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** con una multa total de 03 UIT; y, en consecuencia, se sanciona con una amonestación por cada conducta infractora verificada.
- b) **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución 693-2018/CC2 en los extremos que ordenó a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** como

medida correctiva que cumpla con poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento; e, implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación virtual y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por estos.

- c) **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución 693-2018/CC2, en el extremo que otorgó al **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO** el porcentaje del uno por ciento (1%) por las multas impuestas a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**
- d) **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución 693-2018/CC2, en el extremo que condenó a la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** al pago de los costos del procedimiento.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

ESTOY DE ACUERDO PARCIALMENTE CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

- Coincido en que los extremos que no fueron apelados por las partes hayan quedado consentidos y que la adhesión a un recurso de apelación, es una oportunidad respecto a aquel extremo del acto impugnado que hubiera sido previamente apelado y que puede generar un agravio al adherente, en tanto que no quedó firme. En virtud a ello, la interposición de un recurso de apelación tiene un plazo preclusivo, por lo que, al no interponerse dentro de este plazo, no puede generar uno distinto a quien no impugnó y habilitar este derecho, pues sería incongruente respecto a quien sí lo hizo de manera oportuna.
- **ESTOY DE ACUERDO** con el hecho que, el Tribunal haya tomado en cuenta los parámetros legales establecidos en nuestro país y por los cuales, una norma de rango inferior a una Ley (Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI) no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que la Ley 29571 establece, más aún si esta última no precisa tal limitación en relación a denuncias presentadas por Asociaciones de Consumidores y en defensa de intereses difusos y/o colectivos.
- Sin perjuicio de lo mencionado, soy de la opinión que, en el presente caso al darse la figura de reconocimiento de la comisión de infracciones por haberse admitido la veracidad de los hechos expuestos en la denuncia y en los fundamentos jurídicos de ésta, que involucra intereses difusos; y, considerando que las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto principal, disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al

cumplimiento de las normas, se hubiera podido graduar la sanción con una multa atenuada, pues el artículo 112° señala que frente a un allanamiento o reconocimiento, se **PUEDE** imponer una amonestación, es decir, no era obligación de la administración sancionar sólo bajo esta modalidad (la que muchas veces, no logra este fin disuasivo), sino que hubiera servido al propósito de corregir la conducta de muchas empresas que ofrecen sus productos o servicios vía comercio electrónico; y que, como es conocido, no tienen un sistema de reclamo de conformidad con las normas vigentes y aplicables. Asimismo, considero que, la aplicación de una sanción pecuniaria, hubiera incentivado la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable en el mercado de bienes y servicios, en concordancia con el Principio Pro Asociativo establecido en la Ley 29571.

- Finalmente, habiéndose demostrado la acreditación del cumplimiento a las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, implementando las hojas del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento, que dichas hojas pueden ser impresas una vez interpuesto el reclamo y enviadas al correo electrónico consignado por el consumidor, **ESTOY DE ACUERDO** con que se haya dejado sin efecto las medidas correctivas ordenadas por la primera instancia, la condena del pago de costos y mantener la condena del pago de las costas.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** se inicia por incumplimiento a las normas que regulan el Libro de Reclamaciones establecidas en la Ley 29571 y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- 4.2. La aplicación de una norma de rango inferior a una Ley no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que una Ley establece, ni tampoco ampliar o endurecer las obligaciones o situaciones desfavorables.
- 4.3. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de las normas.
- 4.4. Es importante la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable en el mercado de bienes y servicios, en concordancia con el Principio Pro Asociativo establecido en la Ley 29571.
- 4.5. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571, por cuanto la denuncia estuvo vinculada con actos que afectan intereses colectivos o difusos.
- 4.6. El trámite de la denuncia ha seguido el debido procedimiento, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **MORALES LUNA, Félix F.** (2017). Principios jurídicos y sistemas normativos. Lima, Perú. Revista Foro Jurídico. Pág. 149-156
- 5.2. **RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo** (2013). El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor. Lima, Perú. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- 5.3. **SAMANIEGO PIMENTEL, Percy** (2016). El libro de reclamaciones en el Perú: Mucho ruido y pocas nueces. Lima, Perú. Revista Actualidad Jurídica N° 208. Pág. 17-20.
- 5.4. **TEJADA LOMBARDI, Carlos** (2017). ¿Para quién es útil el Libro de Reclamaciones?. Chiclayo, Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://www.usat.edu.pe/articulos/para-quien-es-util-el-libro-de-reclamaciones/>

FUENTES LEGALES:

- 5.5. Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.6. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- 5.7. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.8. Constitución Política del Perú de 1993

FUENTE JURISPRUDENCIAL:

- 5.9. Casación 4017-2014, Lima. Sala de Derecho Constitución y Social Permanente. Corte Suprema de Justicia de la República del Perú.

6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, de fecha 18 de agosto de 2017 presentada por el **INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO**.
- 6.2. Copia de la Resolución N° 1, de fecha 07 de setiembre de 2017, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**
- 6.3. Copia de los descargos presentados por la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.** con fecha 19 de diciembre de 2017.
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 693-2018/CC2 (Resolución de 1ra. instancia), de fecha 03 de abril de 2018.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa **VIAJES FALABELLA S.A.C.**, de fecha 09 de mayo de 2018.
- 6.6. Copia de la Resolución N° 3394-2018/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da. instancia), de fecha 05 de diciembre de 2018.

114472

Indecopi

3

Expediente :

Escrito N° : 01
2017 AGO 18 PM 5 03

PRESENTAMOS DENUNCIA

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2- SEDE CENTRAL DE INDECOPI

INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO - IDOM, identificado con RUC N° 20519336643, debidamente representado por su presidente **CASTRO GARCIA, PAUL HERNAN**, con domicilio procesal en la Casilla 78 del INDECOPI y correo electrónico conacup@gmail.com; ante ustedes atentamente nos presentamos y respetuosamente decimos:

I. PETITORIO:

- Que, se sancione a la denunciada por no colocar en su página web el Libro de Reclamaciones Virtual, conforme lo señala la normativa correspondiente.
- Que, se ordene en calidad de **medida correctiva** que coloque el libro de reclamaciones virtual conforme a la normativa correspondiente.
- Que, se nos otorgue el porcentaje respectivo de la multa al haber firmado el convenio respectivo con el INDECOPI.
- Que se condene a las denunciadas a la devolución de los costos y las costas incurridos en este procedimiento.

21 ABO. 2017

Certifico que el expediente es copia fiel del original (00246 folios): Servicio de Atención al Ciudadano SAC – INDECOPI


Dir Archivo Central - SAC

DATOS DE LA DENUNCIADA:

VIAJES FALABELLA S.A.C. (en adelante, Viajes Falabella o la denunciada), con Registro Único de Contribuyente N° 20471786811 a quien se le deberá notificar en su domicilio fiscal ubicado en la Av. Angamos Este Nro. 1805 Int. Oficina 3A (Piso 8 -Edificio Open Plaza) – Surquillo-Lima.

II. FUNDAMENTOS DE HECHO:

Que, en el mes de julio de 2017, en nuestra labor de monitoreo de los proveedores respecto al cumplimiento de la normativa referida a los derechos y deberes de los consumidores, tal como está estipulado en nuestro estatuto, así como el compromiso asumido con la autoridad de consumo en el marco de la firma del convenio de cooperación interinstitucional que hemos suscrito con ustedes.

Que, habiendo revisado la publicidad promocionada en los medios de comunicación de prensa escrita, las diversas páginas web o portales de empresas que publicitan promociones a fin de corroborar si realmente están cumpliendo las normas de publicidad y del libro de reclamaciones.

Teniendo ello en cuenta, una de las empresas que viene ofreciendo productos y/o servicios online es la denunciada, lo que trajo consigo a que cuando ingresamos a su página web <http://www.viajesfalabella.com.pe/> para verificar los productos y/o servicios que ofrecían, nos percatamos que no cumplía con colocar en su página web el anuncio del Libro de Reclamaciones Virtual, conforme lo señala la normativa correspondiente, por lo cual ingresamos al link de "Libro de Reclamaciones"¹ nos percatamos que una vez que ingresamos a dicho enlace, se puede apreciar que la hoja de reclamaciones no cumplía con lo establecido en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 006-2014-PCM).

¹<http://www.viajesfalabella.com.pe/libro-de-reclamaciones/>

1.- SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES.-

Libro de reclamaciones

ingresa los datos que solicitamos a continuación y un agente de Viajes Fabella te contactará a la brevedad para resolver tus requerimientos.

Datos de la persona que presenta el reclamo

Tipo de documento:	Selecciona una opción	Nro Documento:	Ingresa tu número de DNI
Nombres:	Ingresa tus nombres	Apellido paterno:	Ingresa tu apellido paterno
Apellido materno:	Ingresa tu apellido materno	Dirección:	Ingresa tu dirección
Tipo respuesta:	Selecciona una opción	Departamento:	Selecciona una opción
Teléfono:	Ingresa tu teléfono	Email:	Ingresa tu correo electrónico

Información General

Identificación del bien contratado

Producto	Servicio	Código de reserva:	15124978
----------	----------	--------------------	----------

Detalle de tu reclamo

Título del reclamo

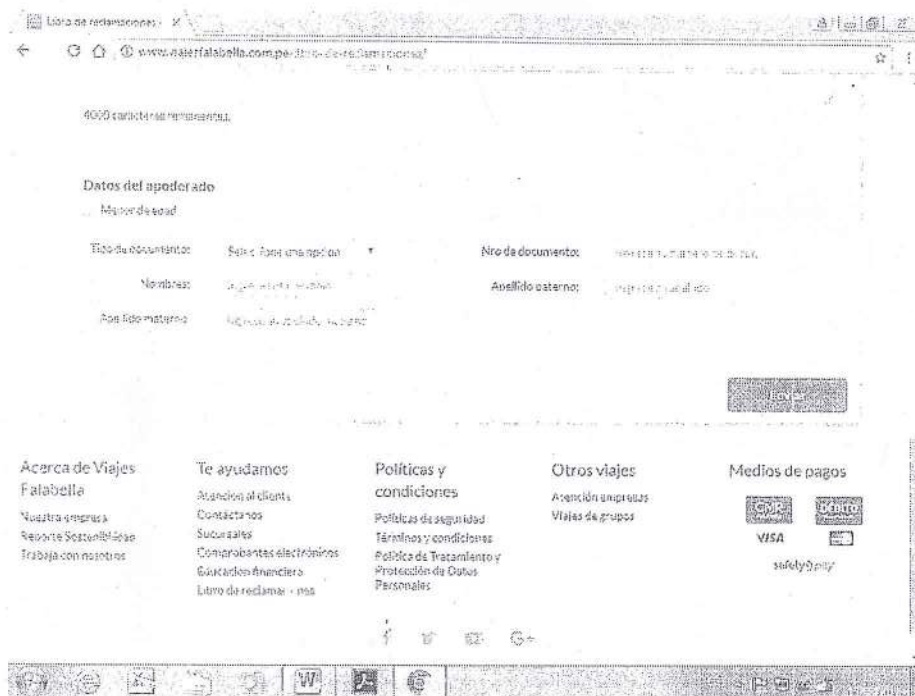
Tipo de reclamo

Reclamo Queja

Detalle del reclamo

4:00 PM 12/14/2014

000003



000004

En tal sentido, tal como lo señala el artículo 5° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, las características que debe tener la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones son:

- 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.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.

-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)

En el presente caso, se observa que en la Hoja de Reclamación virtual, no se ha consignado la denominación como tal de "Hoja de Reclamación" tampoco la razón social del proveedor, falta el número de Registro Único de Contribuyentes y la dirección del establecimiento comercial; la numeración correlativa; el monto del producto o servicio reclamado; el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva su reclamo o queja; el espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; y por último no tener el nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor".

En consecuencia, se ha evidenciado una infracción de parte de la denunciada respecto a dichos puntos, siendo que no puede ser eximida de responsabilidad.

2.- NO SE PERMITE LA IMPRESIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN.

Asimismo, y conforme se puede observar de la imagen, extraída de la página web de la denunciada, una vez ingresado el reclamo, no nos han permitido la impresión de la supuesta hoja de reclamación, lo cual evidencia que la denunciada ha incumplido con lo señalado en el artículo 4.B° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM:

"Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

*En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, **se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación** y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja."* (el resaltado es nuestro)

Cabe precisar, en el presente caso el consumidor no ha tenido acceso a su reclamo presentado de forma virtual, debido a que no se encuentra la opción de "IMPRIMIR" en la Hoja de Reclamación Virtual, lo cual evidencia que la denunciada ha incumplido con lo señalado en el artículo 4.B° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

Teniendo ello en cuenta, es evidente que la denunciada es responsable al no permitir que podamos imprimir la hoja de reclamaciones y al envío del reclamo al correo electrónico consignado, siendo esta su obligación como proveedor.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Sustentamos nuestra denuncia en los siguientes artículos:

- Artículo 150° del Código establece la obligación de los proveedores a contar con un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.
- Artículo 4.B° y 8° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM (El mismo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor) que establece la obligación de los proveedores a contar con un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.
- El artículo 3.5° y 9° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones) que establece la obligación de los proveedores de contar con el anuncio del libro de reclamaciones.

IV. MEDIOS PROBATORIOS

1. Copia simple de las imágenes de la página web de la denunciada.
2. CD en donde se podrá observar la página web de la denunciada.

POR LO TANTO:

Al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, solicitamos se sirvan a admitir a trámite la presente **DENUNCIA** y en su oportunidad declararla **FUNDADA** en todos sus extremos considerando los argumentos anteriormente expuestos.

PRIMER OTROSÍ DECÍMOS: Que, siendo que es un derecho fundamental el debido proceso y un derecho conexo es el derecho a la prueba y todos sus elementos y siendo nuestra condición de asociación de consumidores, es imperativo señalar que su despacho verifique las imágenes de la página web

de la denunciada, que acredita la forma y modo de cómo se viene o no implementando el Libro de Reclamaciones y la hoja del mismo, las cuales adjuntamos como medio de prueba en la respectiva denuncia conforme al Artículo 197 del Código Procesal Civil y el principio de unidad de la prueba, **"ANTES DE NOTIFICAR CON EL ADMISORIO DE LA DENUNCIA A LA EMPRESA DENUNCIADA"** y se expida una constancia en el expediente, ello en la página web de la denunciada; más aún si hemos acreditado los hechos infractores con el video presentado. Esto para efectos que una vez enterada de la denuncia, la denunciada no proceda a implementar el aviso del libro reclamaciones y así la prueba deje de existir, motivo por el cual solicitamos a vuestro despacho que realice una verificación, teniendo en cuenta que los costos por certificación notarial son muy elevados y que nuestro propósito es proteger a los consumidores.

SEGUNDO OTROSÍ DECÍMOS: Que, adjuntamos comprobante de pago por los derechos respectivos.

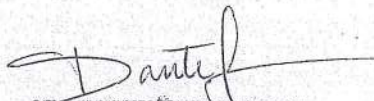
TERCER OTROSÍ DECÍMOS: Que, adjuntamos copias suficientes de la denuncia y sus anexos completos para las partes.

CUARTO OTROSÍ DECÍMOS: Que, solicitamos que una vez declarada **FUNDADA** la presente denuncia, se condene la devolución de las costas y costos incurridos en este procedimiento.

San Borja, Agosto de 2017.



IDOM
Instituto del Derecho
Ordenador del Mercado
PAUL H. CASTRO GARCIA
PRESIDENTE



DANTE JUNIOR JOZ CORONEL
ABOGADO
REG. CAL 68454

IMÁGENES DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA DENUNCIADA



viajes Falabella.com Ver, añadir, la venta y más
☎ 615-6019

Oportunidad única | Vuelos | Hoteles | Paquetes | Ofertas | Cruceros

Seguros

Vuelos | Hoteles | Paquetes | Seguro de viajes

Ida/Vuelta | Solo ida

Origen: Lima, Perú | Destino: Riviera Maya

Fecha de ida: 17/09/2017 | Fecha de regreso: 18/09/2017

Adultos (1-12 años): 1 | Niños (2 a 12 años): 0 | Infante (0 a 23 meses): 0

Buscar

Oportunidad única

Próximamente Vacaciones Riviera Maya

HAPPY DAYS

4 días / 3 noches
US\$ 789 / S/ 2,644

Vuelos nacionales | Vuelos internacionales | Paquetes



Hoteles en Ciudad de México

Vuelo: Vuelos en oferta, Vuelos nacionales, Vuelos a sudamérica, Vuelos a norteamérica, Vuelos a centroamérica y el caribe, Vuelos a europa

Paquetes: Paquetes en oferta, Paquetes sin fin, Paquetes a centroamérica y el caribe, Paquetes a sudamérica, Paquetes a norteamérica, Paquetes nacionales, Cruceros europeos

Hoteles: Hoteles en oferta, Hoteles en centroamérica y el caribe, Hoteles en norteamérica, Hoteles en sudamérica, Hoteles nacionales, Hoteles en europa

Centrales: Cyber Viajes Falabella, Cyber Monedas, Cyber Ofertas, Venta Nocturna, E-Drive

Seguros: Seguro de viaje, Tarjetas de asistencia, Assist card

Acerca de Viajes Falabella

Nuestra empresa

Reporte Sostenibilidad

Trabaja con nosotros

Te ayudamos

Atención al cliente

Contactanos

Seguros

Comprobantes electrónicos

Educación financiera

Libro de reclamaciones

Políticas y condiciones

Políticas de seguridad

Términos y condiciones

Política de Tratamiento y Protección de Datos

Personales

Otros viajes

Atención empresas

Viajes de grupos

Medios de pagos

AMEX

DEBITO

VISA

safety2pay

Tejano | Argentina | Chile | Colombia



Libro de reclamaciones

Ingresar los datos que solicitamos a continuación y un ejecutivo de Viajes Falabella te contactará a la brevedad para resolver tus requerimientos.

Datos de la persona que presenta el reclamo

Tipo de documento:	Selección una opción ▼	Nro Documento:	Ingresar tu número de documento
Nombre:	Ingresar tu nombre	Apellido paterno:	Ingresar tu apellido paterno
Apellido materno:	Ingresar tu apellido materno	Dirección:	Ingresar tu dirección
Tipo respuesta:	Selección una opción ▼	Departamento:	Selección una opción ▼
Teléfono:	Ingresar tu teléfono	Email:	Ingresar tu correo electrónico

Información General

Identificación del bien contratado



Información General

Identificación del bien contratado

Producto	Servicio	Código de reserva:	El: 12045170
----------	----------	--------------------	--------------

Detalle de tu reclamo

Título del reclamo

Tipo de tu reclamo

Reclamo
 Queja

Detalle del reclamo

4000 caracteres remanentes.



090010

4000 caracteres restantes

Datos del apoderado

Menor de edad

Tipo de documento: **Selecciona una opción**

Nro de documento:

Nombre:

Apellido paterno:

Apellido materno:

Enviar

00011

Acerca de Viajes Falabella

- Nuestra empresa
- Reporte Sostenibilidad
- Trabaja con nosotros

Te ayudamos

- Atención al cliente
- Contactanos
- Sucursales
- Comprobantes electrónicos
- Educación financiera
- Libro de reclamaciones

Políticas y condiciones

- Políticas de seguridad
- Términos y condiciones
- Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales

Otros viajes

- Atención empresas
- Viajes de grupos

Medios de pagos



12

 Indecopi

2017 AGO 18 PM 5 01

RECORDED

km
24
000024

EXPEDIENTE N° : 999-2017/CC2
DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL
MERCADO – IDOM
(IDOM)
DENUNCIADOS : VIAJES FALABELLA S.A.C.
(VIAJES FALABELLA)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 7 de setiembre de 2017

I. HECHOS

1. Mediante el escrito del 18 de agosto de 2017, complementado por el escrito del 23 de agosto de 2017, Idom interpuso una denuncia contra Viajes Falabella¹, por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) En julio de 2017, ingresó a la siguiente página web del proveedor denunciado: (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>), percatándose que éste no cumplía con colocar en su página web el anuncio del Libro de Reclamaciones Virtual conforme lo señala el Reglamento del Libro de Reclamaciones;
 - (ii) al ingresar en el enlace del Libro de Reclamaciones, verificó que la hoja de reclamaciones no contaba con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto no se consignó, la siguiente información:
 - la denominación "Hoja de Reclamaciones";
 - la razón social del proveedor;
 - número de RUC del proveedor;
 - dirección del establecimiento comercial del proveedor;
 - la numeración correlativa;
 - monto del producto o servicio contratado;
 - pedido concreto del consumidor;
 - espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
 - nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor";
 - (iii) el Libro de Reclamaciones del proveedor no cuenta con la opción "imprimir"; y,
 - (iv) una vez ingresado el reclamo, no envía el mismo al correo electrónico consignado.

¹ R.U.C. N° 20471786811.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

130025

2. El Idom solicitó lo siguiente:

- (i) Que, Viajes Falabella sea sancionado por no colocar en su página web el anuncio del Libro de Reclamaciones Virtual, conforme lo señala la normativa correspondiente;
- (ii) se ordene en calidad de medida correctiva que Viajes Falabella coloque el Libro de Reclamaciones Virtual, conforme a la normativa correspondiente;
- (iii) que, les sea otorgado el porcentaje respectivo de la multa a imponerse a Viajes Falabella, y,
- (iv) se condene a la denunciada a la devolución de las costas y costos del presente procedimiento.

II. DE LA LEGITIMIDAD DE IDOM PARA PRESENTAR DENUNCIAS

3. El artículo 107° del Código establece que los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados, o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. Asimismo, el artículo 128° de dicho cuerpo normativo señala que las acciones en defensa de los derechos del consumidor pueden ser efectuados a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.
4. Se entiende como interés colectivo de los consumidores las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; y, por interés difuso de los consumidores, las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.
5. Adicionalmente, los artículos 129^{o3} y 153.2^{o4} del Código establece que las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el INDECOPI están

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 129°.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores

20
000026

legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor, a quien le corresponde calificar la denuncia y otros elementos, a fin de decidir el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores.

6. En el presente caso, Idom ha indicado que: (i) el proveedor denunciado no contaría con el aviso del Libro de Reclamaciones señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, (ii) la Hoja de Reclamaciones Virtual de su página web no contaría con los requisitos establecidos en el Reglamento; (iii) su Libro de Reclamaciones Virtual no tendría la opción "imprimir"; y, (iv) su Libro de Reclamaciones Virtual no enviaría el reclamo interpuesto al correo electrónico consignado; lo cual transgrede los derechos de los consumidores.
7. Sobre el particular, del escrito de denuncia de Idom se verifica que éste señaló que interponía su denuncia en defensa del interés colectivo.
8. Cabe mencionar que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) ha verificado que Idom se encuentra debidamente reconocida por el INDECOPÍ⁵. En ese sentido, el denunciado está legitimado para presentar denuncias en defensa de intereses colectivos.

III. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

9. La Secretaría Técnica en ejercicio de sus facultades⁴, considera que los hechos consistentes en que el proveedor denunciado:

(...)

153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

⁵ Cfr. con el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores inscritas en el registro de INDECOPÍ.

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

- (i) no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); involucraría una afectación al derecho de los consumidores de acceder a mecanismos efectivos para su protección. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del artículo 150° del Código (concordado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones) ⁵.
- (ii) a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual cuya hoja de reclamaciones no cumpliría con los siguientes requisitos:
- la denominación "Hoja de Reclamaciones";
 - la razón social del proveedor;
 - número de RUC del proveedor;
 - dirección del establecimiento comercial del proveedor;
 - la numeración correlativa;
 - monto del producto o servicio contratado;
 - pedido concreto del consumidor;

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión, más eficiente de los procedimientos a cargo de Indecopi.

DECRETO LEGISLATIVO 1033. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIDOM NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DELA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

a) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

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

Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones¹¹ Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento. En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo iii del presente Reglamento.

- espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor";

Involucraría una afectación al derecho de los consumidores de acceder a mecanismos efectivos para su protección. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al artículo 150° del Código, (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones) ⁶.

- (iii) no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); involucraría una afectación del derecho de los consumidores a poseer una constancia del reclamo presentado. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al artículo 150° del Código (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones) ⁷.
- (iv) no enviaría a los consumidores los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web

⁶ **Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación .-** Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPÍ 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 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- 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.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

⁷ **Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales.-** En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

(<http://www.viajesfalabella.com.pe/>) al correo electrónico consignado; involucraría una afectación del derecho de los consumidores a poseer una constancia del reclamo presentado. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al artículo 150° del Código (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones).

10. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

IV. DE LA INSPECCIÓN REALIZADA

11. En atención de los hechos denunciados por Idom en contra de Viajes Falabella, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), y de acuerdo a sus facultades³, el 7 de septiembre de 2017, realizó una diligencia de inspección inopinada en la página web de Viajes Falabella (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); con la finalidad de contar con mayores elementos de juicio respecto a los hechos denunciados, redactándose el acta de verificación correspondiente, la misma que se pondrá en conocimiento de las partes mediante la presente resolución.

V. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

12. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor

³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

(...)

b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁶, conviene en requerir a Viajes Falabella cumpla con presentar sus declaraciones juradas de impuesto a la renta de los años 2015 y 2016. Ello, con el objeto de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos.

13. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

VI. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 18 de agosto de 2017, complementada mediante escrito del 23 de agosto de 2017, presentada por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM contra Viajes Falabella S.A.C. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes:

- Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).
- Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)

31

2010032

trabajadores con el que cuenta¹⁰. Ello, a fin de que la Comisión pueda meritar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código¹¹.

QUINTO: Correr traslado de la denuncia a Viajes Falabella S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

SEXTO: Requerir a Viajes Falabella S.A.C. que, cumpla con presentar sus declaraciones juradas de impuesto a la renta de los años 2015 y 2016. Ello, con el objeto de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos.

Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

SEPTIMO: Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida

¹⁰ El número de trabajadores se atenderá siempre que la empresa haya sido constituida antes de la vigencia de la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, que modificó el artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente (LEY MYPE). Ello, en la medida que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la norma modificatoria precisa que las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de dicha Ley se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo 1086.

¹¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- Sanciones Administrativas

[...]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
[...]

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma.⁸

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

(...)

8 LEY 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 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código⁹.

OCTAVO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

25
200005

que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

NOVENO: Comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807¹⁰, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En caso deleguen a favor de una tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

DÉCIMO: Poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

RDJ/KMD/amc

¹⁰ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

950058

Lima, 7 de septiembre de 2017

Expediente N° 999-2017/CC2

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17285173

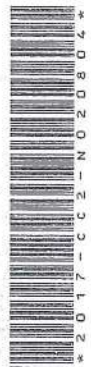
Señor(es)
INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO-IDOM
CASILLA 78 DEL INDECOPI
San Borja.-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1 de fecha 7 de septiembre de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2 del INDECOPI¹.

Atentamente,

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor 2



RDJ/KMP
Se Adjunta:

- Lo indicado (12 fojas)
- Copia del acta de Inspección del 7/09/2017 (7 fojas)

¹ Notas:

1. El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 4 y nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).
2. Esta resolución no es impugnabile, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 206°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
3. Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica:
<http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalSAE/Expedientes/consultaCPC.jsp?pldAreaMenu=8>
4. Si desea leer un expediente, podrá comunicarse con el señor César Caro en el horario de lunes a viernes, entre las 8:30 y 11:30 horas al teléfono 224-7800, Anexo 7177. Una vez obtenida la cita (la cual se programará 2 días hábiles después de la comunicación) deberá acercarse a la Sala de Lectura del INDECOPI entre las 8:30 y 16:30 horas.
5. La pertinencia de proveer y notificar los escritos presentados por las partes en el procedimiento será evaluada por la autoridad administrativa al amparo de los principios de debido procedimiento y celeridad recogidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; reiterándose el derecho de las partes a acceder a la lectura del expediente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 160° de la mencionada norma. A modo enunciativo no se correrá traslado, entre otros, de los escritos que contengan la designación de domicilio procesal, apoderado y/o abogado, solicitud de emisión de resolución final.

alison llanoz wilson *[Signature]* 46850508. 14/09/17

 Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N° 2
19 SET. 2017
Por: Hora:
RECIBIDO

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. **Principio del debido procedimiento.**- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.


1.9. **Principio de celeridad.**- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Artículo 160.- Acceso a la información del expediente

160.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del Artículo 20 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.

160.2 El pedido de acceso podrá hacerse verbalmente y se concede de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

 Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N° 2
19 SET. 2017
Por: Hora:
RECIBIDO

 Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N° 2
19 SET. 2017
Por: Hora:
RECIBIDO

ORIGINAL

 Indecopi

104 110 TESTADO
NO VALE

2017 DEC 19 PM 4:05

172913 53
000053
CC2

RECIBIDO
MESA DE PARTES

Expediente N°	999-2017/CC2
Escrito N°	2
Sumilla	Reconocimiento parcial de responsabilidad

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI – SEDE CENTRAL

EM

VIAJES FALABELLA S.A.C. con RUC N° 20471786811, debidamente representada para los presentes efectos por el señor ALFREDO DANIEL RIVERO NIETO, según poder de representación cuya copia obra en el expediente, en los seguidos por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (en adelante, IDOM) a ustedes atentamente decimos:

 Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N°2
20 DIC 2017
Por..... Hora:.....
RECIBIDO

I. ANTECEDENTES

1. Hemos sido notificados con la Resolución N° 1 del 7 de setiembre de 2017 en virtud de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi – Sede Central (en adelante, Comisión), admitió a trámite la denuncia presentada por IDOM y nos imputó las siguientes conductas a título de cargo:

LOTESTADO
NO VALE

54
000054

- (i) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).
- (ii) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya hoja de reclamaciones no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos:
- la denominación "Hoja de Reclamaciones";
 - la razón social del proveedor;
 - número de RUC del proveedor;
 - dirección del establecimiento comercial del proveedor;
 - la numeración correlativa;
 - monto del producto o servicio contratado;
 - pedido concreto del consumidor;
 - espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
 - nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor".
- (iii) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del

LO TESTADO
NO VALE

55
000055

Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

(iv) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

2. Encontrándonos dentro del plazo adicional concedido, expondremos los argumentos de defensa que vuestro Despacho deberá tener en consideración al emitir su pronunciamiento final.

II. SOBRE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES AL CÓDIGO

II.1 Descargos

3. Respecto al primer hecho imputado a título de cargo, esto es, que nuestra empresa no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>), cumplimos

LO TESTADO
NO VALE
000056

36
000056

formalmente con contestar el referido extremo de la denuncia presentada por IDOM, negándolo y contradiciéndolo.

4. Por lo tanto, la Comisión declarará **INFUNDADO** el presente extremo de la denuncia, debido a que quedará debidamente acreditado que no hemos infringido al artículo 150° del Código (concordado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones).

II.2 Reconocimiento parcial

5. El artículo 236-A de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) establece que el reconocimiento de responsabilidad por parte del infractor **constituye una circunstancia atenuante que reduce la sanción aplicable hasta un monto no menor de la mitad de su importe**, conforme a lo siguiente:

“Artículo 236-A.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

LO TESTADO
NO VALE

00057

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe."

6. En virtud de tales disposiciones, mediante el presente nuestra empresa reconoce formalmente, en forma expresa y por escrito, su responsabilidad por las tres (3) imputaciones restantes, estas son, las infracciones al artículo 150° del Código, concordado con los artículos 4-B y 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
7. En este punto, solicitamos a la Comisión tener presente que el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG reconoce el Principio de predictibilidad o de confianza legítima como límite a cualquier modificación legal o interpretación de situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados¹.

¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Precedentes administrativos.

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

8. En esa línea, tanto el numeral 2 del artículo II como el artículo 229° de la LPAG establecen que los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la Ley y particularmente las que sean establecidas en un procedimiento sancionador,² conforme se aprecia:

(...)

Artículo II.- Contenido

(...)

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

(...)

CAPÍTULO II

Procedimiento Sancionador

Artículo 229. Ámbito de aplicación de este capítulo

2

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo II Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

Artículo 229. Ámbito de aplicación de este capítulo

229.1 Las disposiciones del presente Capítulo disciplinan la facultad que se atribuye a cualquiera de las entidades para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados.

229.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo

230, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador. Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo.

LOTESTADO
NO VALE
SA
000058

229.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo 230, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador.

Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo."

Subrayado y resaltado nuestros.

9. Por su parte, el Tribunal Constitucional, máximo intérprete de la Constitución, en la Sentencia del 30 de abril de 2003 (Expediente N° 0016-2002-AI/TC), ha abordado este principio, manifestando su rango constitucional y consustancial al Estado de Derecho, desde dos vertientes:
- (i) La **objetiva** que exige a los poderes públicos un actuar coherente y creador de un clima de confianza en el particular basado en el predecible actuar del Estado; y,
 - (ii) La **subjetiva**, por la cual el administrado confiando en la garantía del actuar regular de los poderes públicos puede programar su conducta presente y futura³.
10. De este modo, la protección de la confianza es una aplicación del principio de seguridad jurídica desde la perspectiva del individuo, de sus derechos y

³ ARRIETA PONGO, Alejandro. "El principio de protección de la confianza legítima ¿intento de inclusión en el ordenamiento peruano?. Piura, Perú. Pág. 101.

demás relaciones jurídicas, según el cual estos deben poder confiar en que a su actuación, así como a la de las entidades públicas que inciden en sus derechos, posiciones y relaciones jurídicas, se ligen efectos jurídicos duraderos, previstos o calculados sobre la base de esas mismas normas⁴.

11. En tal sentido, el principio de confianza legítima tiene como principal fundamento que los administrados no se vean afectados por el cambio de criterio, salvaguardando de esta forma la seguridad jurídica al otorgar al ciudadano un periodo de transición para que adecúe su comportamiento a una nueva situación⁵, sin regir cambios respecto de normas procesales.

12. Pues bien, solicitamos a la Comisión que al graduar la sanción aplicable al presente caso tenga en consideración el reconocimiento de responsabilidad como circunstancia atenuante, conforme a los alcances establecidos en la LPAG, omitiendo las disposiciones previstas en la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI/COD, Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, en virtud de las cuales el reconocimiento como circunstancia atenuante no será aplicable

⁴ MAZZ, Addy. "El Principio de Seguridad Jurídica y las Inversiones". En: PISTONE, Pasquale y TAVEIRA TORRES, Heleno. "Estudios de derecho tributario constitucional e internacional. Homenaje latinoamericano a Víctor Uckmar". Editorial Ábaco. Buenos Aires. 2005. p. 288.

⁵ CAICEDO MEDRANO, Angélica Sofia. El *principio de confianza legítima* en las sentencias de la Jurisdicción Contencioso Administrativa y su incidencia en la congestión de los despachos judiciales en Colombia. En: Revista Electrónica de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. N° 1. Año 1. Mayo-Agosto, 2009. p.4.

06
ESTADO
NO VALE

61
000061

para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores.

13. Ello porque de aplicarse este cambio normativo al presente procedimiento generaría no solo la vulneración del principio de seguridad jurídica sino que también significaría una condición menos favorable —al desconocer el beneficio del reconocimiento como una atenuante de nuestra responsabilidad— que la prevista en la Ley general que rige el procedimiento administrativo, lo cual sin duda nos causaría indefensión y perjuicio.
14. Por lo expuesto, apelamos al buen criterio de la Comisión para emitir un pronunciamiento congruente con los principios reconocidos por la LPAG.

POR LO TANTO:

A la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, solicitamos tenga presente lo expuesto y, en su oportunidad, resuelva con arreglo a Ley.

PRIMER OTROSÍ: Nos reservamos el derecho de ampliar nuestros argumentos de defensa y ofrecer medios probatorios durante la tramitación del presente procedimiento.

LO ESTADO
NO VALE
000030
62
000062

SEGUNDO OTROSÍ: Solicitamos se sirva concedernos un informe oral ante la Comisión para exponer verbalmente nuestros argumentos de defensa.

Lima, 14 de diciembre de 2017.



ALFREDO RIVERO NIETO
Gerente Corporativa de Autorregulación
FALABELLA PERÚ

Vasquez Rosa

De: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe
Enviado el: jueves, 14 de diciembre de 2017 11:55 p.m.
Para: Vasquez Rosa
Asunto: INDECOPI - REGISTRO DOCUMENTO

Importancia: Alta

INDECOPI

ENVIO DE DOCUMENTO

REGISTRO DE DOCUMENTO SATISFACTORIO

Estimado(s/a) Sr(s/a). VIAJES FALABELLA S.A.C. :

Le(s) informamos que la documentación ha sido enviada satisfactoriamente, conforme el siguiente detalle:

Cantidad de Documentos:	1
Nombre(s) de Archivo(s)	Escrito 2 - Reconocimiento parcial.pdf
Fecha:	2017/12/14
Hora:	11:54:50
Sede del Indecopi:	SEDE CENTRAL
Área:	CC2-COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2
Nro.Expediente:	999-2017/CC2

Asimismo de acuerdo al numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y a la Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI "Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del INDECOPI", para el envío de documentos, se pueden emplear medios de transmisión de datos a distancia, para lo cual deberán presentarse físicamente los mismos, dentro del tercer día hábil en la Mesa de Partes de la oficina cuya competencia territorial corresponda conforme a la Directiva correspondiente. En el caso de los documentos dirigidos a los órganos resolutivos corresponde presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo.

Atentamente;

Indecopi

Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

NO ORIGINAL
NO VALE

63
000063

EXPEDIENTE N° : 999-2017/CC2
DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO -
IDOM
DENUNCIADOS : VIAJES FALABELLA S.A.C.
RESOLUCIÓN N° : 3

Lima, 28 de diciembre de 2017

VISTO: el escrito presentado por Viajes Falabella S.A.C. del 19 de diciembre de 2017;
CONSIDERANDO:

- (i) que, de acuerdo con el literal d) del artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento¹; y,
- (ii) que, mediante el referido escrito, solicitó se programe un informe oral a fin de exponer verbalmente sus argumentos

SE HA RESUELTO:

- 1. agregar el referido escrito al expediente y ponerlo en conocimiento de la parte denunciante; e,
- 2. informar a Viajes Falabella S.A.C. que su solicitud de programación de informe oral, será evaluada oportunamente por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.



CHRISTIAN TARAZONA CERRÓN
Ejecutivo 2
Comisión de Protección al Consumidor 2

KMD/amc

¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)

d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

LO TESTADO
NO VALE**RESOLUCIÓN FINAL N° 693-2018/CC2**00089
89

DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL
MERCADO (IDOM)

DENUNCIADO : VIAJES FALABELLA S.A.C. (VIAJES FALABELLA)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
MULTA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : AGENCIA DE VIAJE Y OTROS TIPOS DE
TRANSPORTE

Lima, 03 de abril de 2018

ANTECEDENTES

1. El 18 de agosto de 2017, IDOM interpuso una denuncia en contra de Viajes Falabella¹ por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. IDOM solicitó lo siguiente:
 - (i) Que, Viajes Falabella sea sancionado por no colocar en su página web el anuncio del Libro de Reclamaciones Virtual, conforme lo señala la normativa correspondiente;
 - (ii) que, Viajes Falabella sea sancionado por no colocar en su página web el Libro de Reclamaciones Virtual correspondiente, conforme lo señala la normativa correspondiente;
 - (iii) le sea otorgado un porcentaje respectivo a la multa a imponerse al proveedor denunciado; y,
 - (iv) el pago de las costas y costos derivados del presente procedimiento.
3. La Secretaria Técnica, de acuerdo a sus facultades³, el 7 de setiembre de 2017, realizó una verificación en la página web (<https://viajesfalabella.com.pe/>), con la

¹ R.U.C. N° 20601126487.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

³ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPÍ.

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPÍ tiene las siguientes facultades:
(...)

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CCA

LO TESTADO
NO VALE
90

finalidad de contar con mayores elementos de juicio respecto a los hechos denunciados.

4. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 1 del 7 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra Viajes Falabella, de acuerdo con lo siguiente:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 18 de agosto de 2017, complementada mediante escrito del 23 de agosto de 2017, presentada por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM contra Viajes Falabella S.A.C. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes:

- *Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones); en tanto el proveedor denunciado no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).*
- *Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya hoja de reclamaciones no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos:*
 - *la denominación "Hoja de Reclamaciones";*
 - *la razón social del proveedor;*
 - *número de RUC del proveedor;*
 - *dirección del establecimiento comercial del proveedor;*
 - *la numeración correlativa;*
 - *monto del producto o servicio contratado;*
 - *pedido concreto del consumidor;*

b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

M-CPC-05/01

2

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



- espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor";

- Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).
- Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

5. El 19 de diciembre de 2017, Viajes Falabella cumplió con presentar su escrito de descargos.
6. El 25 de enero de 2018, IDOM absolvió el escrito de descargos de Viajes Falabella; asimismo, se desistió del procedimiento en contra de dicho proveedor denunciado en los extremos referidos a: (i) la exhibición del aviso del Libro de Reclamaciones Virtual; y, (ii) la característica mínima que debe contener la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual referente a la denominación que permita identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal.

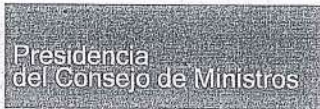
CUESTIÓN PREVIA:

(i) Sobre el desistimiento presentado por IDOM

7. Como se ha señalado, IDOM se desistió del procedimiento seguido contra Viajes Falabella en los extremos referidos a: (i) la exhibición del aviso del Libro de Reclamaciones Virtual; y, (ii) la característica mínima que debe contener la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual referente a la denominación que permita identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal.
8. El desistimiento del procedimiento importará la culminación de éste, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento⁵.

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 198°.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento (...).
2. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
3. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo, terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.



9. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.
10. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra de los proveedores denunciados si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
11. En el presente caso, IDOM denunció que Viajes Falabella: (i) no contaría con el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual establecido en el Reglamento; y, (ii) habría puesto a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya Hoja de Reclamaciones no contaría con la denominación que permita identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal, lo cual podría vulnerar a un conjunto indeterminado de consumidores; por lo que atendiendo que la denuncia fue presentada por una Asociación de Consumidores y que se podrían vulnerar intereses colectivos o difusos, no corresponde aceptar el desistimiento del procedimiento presentado por el denunciante.

(ii) **Sobre el reconocimiento parcial efectuado por Viajes Falabella**

12. En el presente caso, Viajes Falabella reconoció las siguientes imputaciones en su contra:

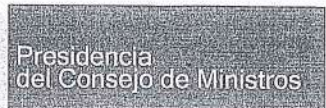
- *Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya hoja de reclamaciones no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos:*

- *la denominación "Hoja de Reclamaciones";*
- *la razón social del proveedor;*
- *número de RUC del proveedor;*
- *dirección del establecimiento comercial del proveedor;*
- *la numeración correlativa;*
- *monto del producto o servicio contratado;*

4. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

M-CPC-05/01

4



LO REVISADO
NO VALE

00095

93

- pedido concreto del consumidor;
- espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor";

- Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

- Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>)."

13. Sobre el particular, resulta necesario precisar que el artículo 330 del Código Procesal Civil⁴ establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de esta.
14. En concordancia con lo señalado anteriormente, el artículo 112 del Código señala -entre otros- que, se considera circunstancia atenuante el hecho referido a que el proveedor se allane a la denuncia presentada o reconozca las pretensiones en ella contenidas, dándose por concluido el procedimiento liminarmente, pudiéndose imponer una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de descargos; asimismo, el referido artículo señala que, en los supuestos del allanamiento o reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de costos del procedimiento, pero no de las costas.
15. Al respecto, el numeral 4.7.1 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, establece que los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos y difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.

⁴ CÓDIGO PROCESAL CIVIL.
Artículo 330°. Allanamiento y Reconocimiento. -
El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/C02

ESTADO
NO VALE

16. En el presente caso, IDOM denunció que Viajes Falabella: (i) no contaría con el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual establecido en el Reglamento; (ii) habría puesto a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya Hoja de Reclamaciones no contaría con los requisitos mínimos exigidos; (iii) no permitiría imprimir los reclamos que interponen en su Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual; y, (iv) no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones Virtual, lo cual podría vulnerar a un conjunto indeterminado de consumidores; por lo que atendiendo que la denuncia fue presentada por una Asociación de Consumidores y que se podrían vulnerar intereses colectivos o difusos corresponde aplicar la norma citada previamente. Por lo tanto, no son aplicables los efectos del reconocimiento realizado por el denunciado.

(iii) Sobre la vulneración al principio de seguridad jurídica y confianza legítima

17. Viajes Falabella señaló que se generaría una vulneración al principio de seguridad jurídica y confianza legítima si la Comisión aplicase la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI sobre los efectos del allanamiento para el caso de los intereses difusos iniciados por las Asociaciones de Consumidores.
18. Al respecto, en virtud del principio de legalidad, las autoridades administrativas deben actuar dentro de las facultades que legalmente le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas⁵.
19. En ese sentido, la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, tiene como objetivo establecer reglas complementarias que permitan la adecuación de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor previstos en la Ley 29571, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo 1308.
20. Ante ello, en el numeral 4.7.1 de la Directiva, se estableció que los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos y difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.
21. Por tanto, al ser la Directiva una norma de aplicación inmediata, corresponde que la misma sea aplicada a los procedimientos en trámite en el estado en que se encuentren

⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad. Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/COZ

NO VALE

00095

75

22. Por consiguiente, toda norma procesal aplicable al caso materia de análisis, como, por ejemplo, aquella que regula los efectos del allanamiento y reconocimiento, se ceñirá a lo regulado por la Directiva, por ser esta de aplicación inmediata a los procedimientos administrativos en trámite⁶, no viéndose vulnerado el principio de seguridad jurídica o confianza legítima que alegó el proveedor denunciado.

(iv) Sobre la imputación de cargos

23. De conformidad con lo indicado en el numeral 3, se imputó contra Viajes Falabella, entre otros, la presunta infracción del artículo 150° del Código (concordado con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

24. Sobre el particular, debemos tener en cuenta que, el artículo 151 del Código, establece la obligación de los proveedores de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

25. Asimismo, el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento), indica que los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página web de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III en dicha disposición.

26. En ese sentido, si bien el referido hecho fue imputado como una presunta infracción al artículo 150 del Código (concordado con el artículo 9 del Reglamento), este Colegiado considera que dicho hecho constituye una infracción al artículo 151 (concordado con el artículo 9 del Reglamento), puesto que el mismo está dirigido a cuestionar el hecho referido a la falta de implementación del aviso del Libro de Reclamaciones establecido en el reglamento.

27. Al respecto, es pertinente señalar que, la precisión de los artículos infractores efectuada mediante la presente resolución no vulnera el derecho de defensa de la parte denunciada, puesto que la misma ha realizado sus descargos sobre el hecho imputado en su contra.

⁶ DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

IX. Vigencia

La presente Directiva entra en vigencia el 15 de mayo de 2017 y es de aplicación inmediata a los procedimientos en trámite.

M-CPC-05/01

7



NO TESTADO
NO VALE

28. En ese sentido, en el presente procedimiento se analizará el hecho descrito en el punto 23 como una presunta infracción al artículo 151 del Código (concordado con el artículo 9 del Reglamento).

00096

96

(v) Sobre la solicitud de informe oral

29. Mediante escritos del 19 de diciembre de 2017, Viajes Falabella solicitó a la Comisión se le conceda el uso de la palabra a través de una audiencia oral.
30. El artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada⁷.
31. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, durante el desarrollo del procedimiento, las partes han tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como aportar todos los medios probatorios necesarios para la emisión de un pronunciamiento sobre la materia controvertida.
32. Por tanto, considerando que, las partes han podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer los medios probatorios pertinentes, así como también que en su solicitud de informe oral no han señalado la necesidad de presentar a la Comisión nuevos elementos de juicio que justifiquen otorgar el mismo, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

ANÁLISIS

Sobre el Libro de Reclamaciones

33. El artículo 150 del Código⁹ establece que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento del Libro de Reclamaciones (Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-

⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI
Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal
16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.
(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

⁹ 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 o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

LO TESTADO NO VALE

0097

99

2014-PCM, en adelante el Reglamento) establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada.

34. El numeral 3.1 del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento)⁹, indica que el Libro de Reclamaciones es aquel documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. Asimismo, de acuerdo con el numeral 3.2¹⁰ del artículo 3 de la referida norma, se entiende por establecimiento comercial abierto al público aquel inmueble, parte del mismo, instalación, construcción o medio virtual en el que un proveedor realiza actividades comerciales de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

(i) Sobre el anuncio del Libro de Reclamaciones

35. El artículo 151 del Código¹¹ establece que los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente¹².

36. El artículo 9 del Reglamento establece que los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III en dicha disposición¹³.

⁹ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones. - Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: 3.1 Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. (...)

¹⁰ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. NUMERAL MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 1 DEL DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM, PUBLICADO EL 23 DE ENERO DE 2014. 3.2 Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

¹¹ 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 o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones. A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

¹³ DECRETO SUPREMO 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. Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones



ESTADO NO VALE

000098 98

Aplicación al caso en concreto

37. En el presente extremo de la denuncia, IDOM manifestó que, Viajes Falabella no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe/>).
38. En su defensa, Viajes Falabella manifestó que, si contaba con el anuncio del Libro de Reclamaciones establecido en el Reglamento.
39. Sobre el particular, obra en el expediente un disco que contiene un video, el cual permite verificar que, la página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe/>) de titularidad de Viajes Falabella cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones establecido en el Anexo III del Reglamento.
40. Asimismo, obra en el expediente el Acta de Verificación del 7 de setiembre de 2017, del cual se aprecia que, Viajes Falabella cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones establecido en el Anexo III del Reglamento.
41. De los medios probatorios actuados, se verifica que anuncio del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual se ajusta al formato establecido en el Anexo III del Reglamento¹⁷.
42. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra Viajes Falabella por infracción al artículo 151 del Código (en concordancia con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código).
- (ii) Sobre la falta de los requisitos en la Hoja de Reclamaciones Virtual del denunciado
43. El artículo 5 del Reglamento¹⁸ establece los requisitos que debe contar la hoja del Libro de Reclamaciones virtual.

(...) Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento.

¹⁷ Ver a fojas 24 del expediente.

¹⁸ DECRETO SUPREMO 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. 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:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CCO2

NO TESTADO NO VALE 00000035

44. En el presente caso IDOM manifestó que, Viajes Falabella a través de su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual, cuya hoja de reclamaciones no cumpliría con los siguientes requisitos establecidos:

- La denominación "Hoja de Reclamaciones";
- la razón social del proveedor;
- número de RUC del proveedor;
- dirección del establecimiento del proveedor;
- la numeración correlativa;
- monto del producto o servicio contratado;
- pedido concreto del consumidor;
- el espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a queja o reclamo; y,
- el nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor".

45. En sus descargos, Viajes Falabella señaló que cuenta con consignar toda aquella información exigida en el Código y Reglamento.

46. En atención a los medios probatorios actuados en el ítem precedente (Acta de Verificación, y video presentado por el denunciante) se ha podido verificar que al ingresar a la pestaña "Libro de Reclamaciones" de la página web <https://www.viajesfalabella.com.pe>, la Hoja de Reclamaciones incluía solo algunas características; sin embargo, no contaba con otras, conforme al siguiente detalle:

Características consignadas	Características no consignadas
-----------------------------	--------------------------------

- 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.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- 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)

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

COPIA NO VALE

(i) nombre, domicilio, número de documento de identificación, correo electrónico, dirección y teléfono del consumidor;	(i) Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal
(ii) nombre de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;	(ii) la razón social del proveedor;
(iii) identificación del producto o servicio contratado; y,	(iii) registro Único de Contribuyente (RUC);
(iv) detalle de la reclamación o queja.	(iv) dirección del establecimiento comercial;
	(v) numeración correlativa;
	(vi) fecha del reclamo o queja;
	(vii) monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;
	(viii) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;
	(i) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja;
	(ix) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
	(x) nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor)"

100100
100

47. Al respecto, debe precisarse que la información contenida en la hoja del Libro de Reclamaciones debe contener como mínimo la información contenida en el Anexo I del Reglamento, así como en el artículo 5 de dicho dispositivo normativo, la cual incluye las características no consignadas por Viajes Falabella en su formato del Libro de Reclamaciones (ver cuadro).
48. Asimismo, la imputación realizada por la Secretaría Técnica fue por la infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual detalla expresamente cuáles son los requisitos que deben cumplir todas la Hojas de Reclamación Virtual, en este sentido corresponde a la Comisión verificar si la hoja de reclamación de Viajes Falabella consignó la totalidad de características contemplados en el Reglamento.
49. En ese sentido, se verificó que el Libro de Reclamaciones Virtual de Viajes Falabella no cuenta con la información mínima conforme al formato estipulado en el artículo 5 del Reglamento, configurando así una infracción a las normas de protección al consumidor.
50. Por las consideraciones expuestas, y al haber quedado acreditado que el proveedor denunciado no consignó en su hoja de reclamos todos los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra Viajes Falabella por presunta infracción al artículo 150 del Código (en concordancia con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código).
- (ii) Respecto a que Viajes Falabella no habría permitido la impresión de la hoja de reclamación de su Libro de Reclamaciones Virtual

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CO

REVISADO
100VA1057

51. El artículo 4 del Reglamento y de forma más específica el artículo 4-B del Reglamento²⁰ establecen que los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación.

Aplicación al caso en concreto

52. En el presente extremo de la denuncia, IDOM manifestó que, Viajes Falabella no permitiría a los consumidores tener la opción imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).
53. Por su parte, Viajes Falabella reconoció la imputación realizada en su contra, es decir, el hecho referido a que, no permitiría a los consumidores tener la opción imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web.
54. Sobre el particular, obra en el expediente el video presentado por IDOM, el cual permite verificar que, luego de completar el reclamo (hoja de reclamaciones del denunciado) la página web no contaba con la opción imprimir la referida hoja mediante un botón o instrucciones claras que permitan realizar dicha acción.
55. Asimismo, obra en el expediente el Acta de inspección del 7 de setiembre de 2017, la cual permite observar que, personal de la Secretaría Técnica constató que, luego de ingresarse un reclamo en forma de prueba no se pudo imprimir el mismo.
56. De la revisión de los medios probatorios, ha quedado acreditado que, Viajes Falabella no permite a los consumidores tener la opción imprimir los reclamos

²⁰ DECRETO SUPREMO 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 N°011-2011-PCM.

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

Artículo 4-B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales. En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/OC2

TESTADO
NO VALE

interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).

57. Este Colegiado considera que la hoja de reclamación virtual debe permitir un acceso fácil y directo a la impresión de la misma mediante un botón o instrucciones claras para poder imprimir, con la finalidad que los consumidores conozcan esta opción e impriman los reclamos que interpongan.
58. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 150 del Código (en concordancia con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código).
- (iii) Respecto a que el Libro de Reclamaciones Virtual no habría permitido el envío de la hoja de reclamación al correo electrónico del reclamante
59. El artículo 4 del Reglamento y de forma más específica el artículo 4-B del Reglamento²¹ establecen que los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, debe enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

Aplicación al caso en concreto

60. En el presente extremo de la denuncia, IDOM manifestó que, Viajes Falabella no enviaría a los consumidores los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).

²¹ DECRETO SUPREMO 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 N°011-2011-PCM.

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

Artículo 4-B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales. En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

ES (ADG) 999
NO VALE

61. Por su parte, Viajes Falabella reconoció la imputación realizada en su contra, es decir, el hecho referido a que, no enviaría a los consumidores los reclamos interpuestos en su Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual.
62. Sobre el particular, obra en el expediente el video presentado por IDOM, el cual permite verificar que, luego de completar el reclamo (hoja de reclamaciones del denunciado) no se envió una copia de la Hoja de Reclamación al correo electrónico del denunciante.
63. Asimismo, obra en el expediente el Acta de inspección del 7 de setiembre de 2017, la cual permite observar que, personal de la Secretaría Técnica constató que, luego de ingresarse un reclamo en forma de prueba, el mismo no fue remitido al correo electrónico consignado.
64. De la revisión de los medios probatorios, ha quedado acreditado que, Viajes Falabella no enviaría a los consumidores los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).
65. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra Viajes Falabella por presunta infracción al artículo 150 del Código (en concordancia con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código).

Sobre las medidas correctivas

66. Los artículos 114, 115 y 116 del Código²², establecen la facultad que tiene la Comisión para que actuando de oficio o a pedido de parte, adopte las medidas

²² LEY 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

ESTADO
NO VALIDO

correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

00104
104

67. En el presente caso, ha quedado acreditado que: (i) la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones Virtual no cumplía con los requisitos del Reglamento; (ii) no permitía imprimir dicho documento ni realizaba el envío al

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

M-CPC-05/01

16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

LO DES000101
NO VALE.

000100

105

correo electrónico de los consumidores; y, (iii) no permitiría enviar los reclamos a los correos electrónicos consignados por los consumidores.

68. IDOM solicitó lo siguiente:

- (i) Que, el proveedor denunciado sea sancionado por no colocar en su página web el anuncio del Libro de Reclamaciones Virtual, conforme lo señala la normativa correspondiente; y,
- (ii) que, se ordene que el proveedor denunciado coloque el Libro de Reclamaciones Virtual conforme la normativa correspondiente.

69. Respecto de lo solicitado en el literal (i), informar a IDOM que, en la medida que dicho extremo de la denuncia ha sido declarado infundado, no corresponde ordenar la medida correctiva solicitada.

70. Respecto de lo solicitado en el literal (ii) y (iii), este Colegiado considera que, corresponde ordenar a Viajes Falabella que, en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, a través de su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) cumpla con lo siguiente:

- (i) Poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, que incluya:
 - o Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal
 - o la razón social del proveedor;
 - o registro Único de Contribuyente (RUC);
 - o dirección del establecimiento comercial;
 - o numeración correlativa;
 - o fecha del reclamo o queja;
 - o monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;
 - o domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;
 - o pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja;
 - o espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
 - o nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor)"
- (ii) Implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones Virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación virtual y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por estos.

M-CPC-05/01

17



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 7 TESTADO
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 999-2017/CG2

71. Viajes Falabella deberá acreditar que el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución⁸.
72. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115, numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁹.

00106
106

Graduación de la sanción

73. En el presente caso, la Comisión debe evaluar si cuenta con toda la información necesaria para utilizar la metodología establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) aprobada mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM.
74. Al respecto, corresponde señalar que el Decreto Supremo 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, señala que las sanciones a imponerse por infringir obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en los Anexos IV y V, los cuales recogen la metodología a utilizar y la fórmula a aplicar para la graduación de la sanción; ello, haciendo uso del Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones¹⁸ (en adelante, el Aplicativo).

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308. 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 su cobranza coactiva.

⁹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹⁸ DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2 ESTADO
NO VALE

75. En el presente caso, Viajes Falabella no cumplió con presentar sus declaraciones juradas donde conste su volumen de ventas del año 2016. 1010
76. En ese sentido, en vista que no se cuenta con los elementos suficientes para poder realizar la graduación de la sanción utilizando el Aplicativo, ya que el denunciado no presentó sus ingresos, este Colegiado considera que corresponde que se utilicen los criterios previstos en el artículo 112 del Código¹⁹ 101

DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 18°.- 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.

Asimismo, es de precisar que el Aplicativo y la guía para su uso se encuentran disponibles en la página web del Indecopi, a través del siguiente enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/web/quest/sanciones-por-infracciones-vinculadas-al-libro-de-reclamaciones>.

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.-** Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

M-CPC-05/01

19



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

ESTADO
NOVALLE 4

a efectos de graduar la sanción a imponer contra Corporación Moble. Cabe indicar que este mismo criterio coincide con el utilizado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en uno de sus pronunciamientos²⁰.

00102
108

- Sobre la falta de características de la Hoja de Reclamación

77. En este caso, la Comisión considera que para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes criterios de graduación:

- (i) **Beneficio ilícito:** Es el ahorro obtenido por el denunciado, al no implementar las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido que la Hoja de Reclamación consignara todos las características necesarias y exigidas por el Código en concordancia con el Reglamento.
- (ii) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado al denunciante se encuentra constituido por el hecho de que éste se vio imposibilitado de consignar todos sus datos para la interposición de su reclamo en la Hoja de Reclamaciones, lo que puede generar que Viajes Falabella no pueda atender el reclamo de manera adecuada.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es alta, pues el denunciante cuenta con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que la falta de características en la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones del proveedor denunciado.

- c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
- d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
- f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

²⁰ En la Resolución 3501-2016/SPC-INDECOPI del 21 de septiembre de 2016, la Sala señaló lo siguiente:

- "29. De la revisión del expediente, este Colegiado advierte que si bien, a efectos de graduar la sanción a imponer en el presente caso, la Comisión utilizó el Aplicativo; lo cierto es que de la revisión del expediente se observa que no contaba con los ingresos de Turismo Rosario para el uso de dicha herramienta, siendo que tal dato resultaba indispensable para la utilización de la misma.
- 30. En tal sentido, ha quedado evidenciado que el cálculo realizado por la primera instancia para graduar la sanción por no contar con el libro de reclamaciones y no exhibir el aviso del libro de reclamaciones, no se encontraba debidamente motivado. Ello, toda vez que, teniendo en cuenta que el proveedor denunciado no cumplió con precisar a cuánto ascendía su volumen de ventas o ingresos brutos del año anterior a la verificación del hecho infractor, correspondía que la Comisión efectuara el cálculo de la multa al amparo de los criterios recogidos en el artículo 112° del Código." (Subrayado nuestro)

M-CPC-05/01

20



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/GC2

COPIA ORIGINAL
NO VALE

000109
109

78. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
79. En ese sentido, este Colegiado, considera que corresponde sancionar a Viajes Falabella con una multa de UNA (1) UIT.
- (ii) Respecto a que no se permitió la impresión del reclamo interpuesto por los consumidores
80. En este caso, la Comisión considera que para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes criterios de graduación:
- **Beneficio ilícito:** Es el ahorro obtenido por el denunciado, al no implementar las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido de manera correcta que el sistema virtual del proveedor denunciado permita la impresión de los reclamos interpuestos por los consumidores en el Libro de Reclamaciones.
 - **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado se encuentra constituido por el hecho referido a la imposibilidad causada a los consumidores de obtener una copia del reclamo que interponen, pese a que la hoja de reclamación virtual debe permitir un acceso fácil y directo a la impresión de la misma mediante un botón o instrucciones claras para poder imprimir, con la finalidad que los consumidores conozcan esta opción e impriman los reclamos que interpongan.
 - **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es alta, pues el denunciante cuenta con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que el proveedor denunciado no permitió la impresión de los reclamos interpuestos por los consumidores en el Libro de Reclamaciones.
81. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
82. En ese sentido, este Colegiado, considera que corresponde sancionar a Viajes Falabella con una multa de UNA (1) UIT.
- (iii) Respecto a que no se permitió el envío de los reclamos interpuestos por los consumidores
83. En este caso, la Comisión considera que para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes criterios de graduación:

M-CPC-05/01

21



TESTADO
NOV 06 10 06

- **Beneficio ilícito:** Es el ahorro obtenido por el denunciado, al no implementar las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido de manera correcta que el sistema virtual del proveedor denunciado envíe los reclamos interpuestos por los consumidores en el Libro de Reclamaciones.
- **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado se encuentra constituido por el hecho referido a que se imposibilitaría a los consumidores a enviarse los reclamos que interponen, lo cual genera que tenga que interponer un nuevo reclamo por errores del sistema.
- **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es alta, pues el denunciante cuenta con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa que el proveedor denunciado no permitió enviar los reclamos interpuestos por los consumidores en el Libro de Reclamaciones.

84. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
85. En ese sentido, este Colegiado, considera que corresponde sancionar a Viajes Falabella con una multa de UNA (1) UIT.

Multa total impuesta a Viajes Falabella

86. En este punto del análisis, la Comisión en base a las multas impuestas por cada una de las infracciones atribuibles a Viajes Falabella, que de manera ilustrativa se muestran en el siguiente cuadro, ha calculado la multa final a imponer.

Infracciones incurridas por el denunciado	Sanción
Llevar las Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento	1 UIT
No permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones.	1 UIT
No permitir el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor.	1 UIT
TOTAL	3 UIT

ese sentido, este Colegiado ha considerado pertinente sancionar a Viajes Falabella en este procedimiento con una multa total de 3 UIT.

Del porcentaje de la multa correspondiente a IDOM

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

LO RESOLUO NO VALE

88. De acuerdo al artículo 156° del Código, un porcentaje de la multa impuesta puede disponerse a favor de las Asociaciones de Consumidores. A efectos de determinar el porcentaje de las multas administrativas a ser entregadas, el artículo 157° de dicho cuerpo normativo establece los siguientes criterios:

- a) Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
- b) participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
- c) trascendencia en el mercado de la presunta conducta denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma;
- y,
- d) otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento¹⁰.

89. Así, entonces los niveles de participación y trascendencia en el mercado, y el correspondiente porcentaje de multas sería el siguiente:

		Nivel de Participación		
		Bajo	Medio	Alto
Nivel de Investigación	Bajo	1%	5%	9%
	Medio	5%	9%	13%
	Alto	9%	13%	17%
Trascendencia: En función a la trascendencia del caso, se multiplicarán los valores porcentuales arriba indicados de esta forma: Baja (x1), Media (x2), Alta (x3)				
Precisar que alto nivel de investigación, alto nivel de participación; y, alto nivel de trascendencia conlleva al máximo porcentaje en participación (17% x3), el mismo que se establece en el máximo señalado por el Código (50%).				

90. Asimismo, en el supuesto de que se encontrarán otros criterios relevantes en el análisis de cada procedimiento en particular, estos podrán considerarse a efectos de graduar el porcentaje de la multa a entregarse a IDOM.

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 157°.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta
 Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo los siguientes criterios:

- a) Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- b) Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c) Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- d) Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

NOVIEMBRE

000115
112

91. De acuerdo a ello, es necesario precisar, que la finalidad de las asociaciones es la protección y defensa de los intereses de los consumidores, contribuyendo al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
92. En ese sentido, en el presente caso, es importante acotar que IDOM presentó su denuncia el 18 de agosto de 2017; asimismo, presentó una verificación a la página web del denunciado el 23 de agosto de 2017, y además presentó los escritos del 28 de setiembre de 2017, y 25 de enero de 2018, mediante los cuales solicitó la rebeldía del denunciado, absolvió los descargos del denunciado y se desistió de algunos extremos denunciados; en tal sentido, el nivel de participación del denunciante en el presente procedimiento resulta ser baja, al haber existido una baja investigación y participación en el procedimiento.
93. Por otro lado, el nivel de trascendencia e impacto económico en el mercado de la infracción es bajo, en tanto a través de esta denuncia se pudo advertir que, Viajes Falabella ponía a disposición de los consumidores Hojas de Reclamación que no cumplían con los requisitos establecidos en el reglamento.
94. Atendiendo a lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde ordenar que se entregue a IDOM un uno por ciento (1 %) del total de la multa impuesta.

Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

95. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
96. En la medida que se ha verificado una infracción del Código por parte de Viajes Falabella, la Comisión considera que corresponde que este denunciado asuma el pago de costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00²⁴.
97. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, IDOM podrá solicitar el reembolso de los montos

²³ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ. Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciada o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

M-CPC-05/01

24



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/002

ESTALIO
MOVAD 09

adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

000113
113**SE RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM en contra Viajes Falabella S.A.C. por presunta infracción al artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que el proveedor denunciado no contaría con el anuncio del Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM en contra Viajes Falabella S.A.C. por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo con lo siguiente:

- (i) Por infracción del artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que el proveedor denunciado a través de su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya Hoja de Reclamaciones, no cumpliría con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- (ii) Por infracción al artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>).
- (iii) Por infracción al artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que el proveedor denunciado no enviaría a los consumidores los reclamos interpuestos en su Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) al correo electrónico consignado.

TERCERO: Ordenar a Viajes Falabella S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, a través de su página web (<https://www.viajesfalabella.com.pe>) cumpla con lo siguiente:

M-CPC-05/01

25



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/002

LO TESTADO NO VALEO

000114

114

- (i) Poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, que incluya:
 - o Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal
 - o la razón social del proveedor;
 - o registro Único de Contribuyente (RUC);
 - o dirección del establecimiento comercial;
 - o numeración correlativa;
 - o fecha del reclamo o queja;
 - o monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;
 - o domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;
 - o pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja;
 - o espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
 - o nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor)"

- (ii) Implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones Virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación virtual y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por estos.

Viajes Falabella S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Imponer a Viajes Falabella S.A.C. una multa ascendente a TRES (3) UIT, de acuerdo con lo siguiente:

Infracciones incurridas por el denunciado	Sanción
Llevar las Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento	1 UIT
No permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones.	1 UIT
No permitir el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor.	1 UIT

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/CC2

LO ESTADO NO VALE

TOTAL	3 UIT 00113
-------	-------------

115

Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁵.

QUINTO: Otorgar al Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM el uno por ciento (1%) de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

SEXTO: Ordenar a Viajes Falabella S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Viajes Falabella 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 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Informar a las partes 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 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹¹, el cual debe ser presentado ante

²⁵ **LEY 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.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 999-2017/0020

ESTADO

NO VALE

dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹², ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Decreto Supremo 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida¹³.

000116
116

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y el Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"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 (...)."

¹² DECRETO SUPREMO 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 216. Recursos administrativos.- 216.1 Los recursos administrativos son:

- [...]
- b) Recurso de apelación
- [...]

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

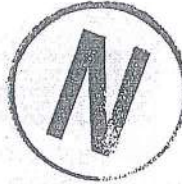
¹³ DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220.- Acto firme.- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 16 de abril de 2018

00117
 117

Exp. N° 0999-2017/CC2



PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
 SU EXPEDIENTE USE EL
 SIGUIENTE CÓDIGO: 17285173

Señor(es)
VIAJES FALABELLA SAC
 JR. SAN LORENZO N° 881
 Lima, Lima, Surquillo.-

INMEDIATO

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 693-2018/CC2¹ emitida en su sesión de fecha 3 de abril de 2018².

Asimismo, se le requiere el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en dicha Resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la misma será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento³.

Atentamente,

EDWIN ALDANA RAMOS
 Secretario Técnico
 Comisión de Protección al Consumidor 2

Nombre: Miguel
 Apellidos: Urbina Lopez
 Firma: [Firma manuscrita]
 CUI: 43046861
 Vinculo: [Firma manuscrita]
 Fecha: 17-04-18 12:24



Adj: Copia de documento indicado (28 Fojas).
 Yjc

¹Dirección del Indecopi: Calle De La Prosa N° 104, San Borja. Es importante precisar que El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 2 y en nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).

²Dicha resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.

³Sobre la forma de pago ingresar al siguiente link: <https://www.indecopi.gob.pe/preguntas-frecuentes> (pregunta N°8).

Ha sido multado con 1.00 UIT, equivalente a S/ 4,150.00 (valor aplicable a multas canceladas en el año 2018).

Para pagar utilice el Código Único de Multa (CUM) N°

2018000003327.

LOS ÚNICOS LUGARES DE PAGO SON:

- Agencias del BCP, indicando la cuenta "Indecopi-Multas" o por internet en www.viabcp.com (Pagos y Transferencias> Pagos de Servicios> Instituciones> Indecopi> Multas) o Banca móvil BCP o Telecrédito BCP.
- Agencias del Banco de la Nación, indicando la cuenta "Indecopi-Multas", el Código de Transacción "3711" y el CUM asignado.

VIAJES FALABELLA S.A.C.

Ha sido multado con 1.00 UIT, equivalente a S/ 4,150.00 (valor aplicable a multas canceladas en el año 2018).

Para pagar utilice el Código Único de Multa (CUM) N°

2018000003328.

LOS ÚNICOS LUGARES DE PAGO SON:

- Agencias del BCP, indicando la cuenta "Indecopi-Multas" o por internet en www.viabcp.com (Pagos y Transferencias> Pagos de Servicios> Instituciones> Indecopi> Multas) o Banca móvil BCP o Telecrédito BCP.
- Agencias del Banco de la Nación, indicando la cuenta "Indecopi-Multas", el Código de Transacción "3711" y el CUM asignado.

VIAJES FALABELLA S.A.C.

Ha sido multado con 1.00 UIT, equivalente a S/ 4,150.00 (valor aplicable a multas canceladas en el año 2018).

Para pagar utilice el Código Único de Multa (CUM) N°

2018000003329.

LOS ÚNICOS LUGARES DE PAGO SON:

- Agencias del BCP, indicando la cuenta "Indecopi-Multas" o por internet en www.viabcp.com (Pagos y Transferencias> Pagos de Servicios> Instituciones> Indecopi> Multas) o Banca móvil BCP o Telecrédito BCP.
- Agencias del Banco de la Nación, indicando la cuenta "Indecopi-Multas", el Código de Transacción "3711" y el CUM asignado.

VIAJES FALABELLA S.A.C.



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 16 de abril de 2018



Exp. N° 0999-2017/CC2

PARA LA BÚSQUDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17285173

Señor(es)
INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO-IDOM
CASILLA 78 DEL INDECOPI
Lima, Lima, San Borja.-

INMEDIATO

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 693-2018/CC2¹ emitida en su sesión de fecha 3 de abril de 2018².

Atentamente,

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor 2



Adj: Copia de documento indicado (28 Fojas).
Yjc

Cl
Claudia Silvera
73805892
17/Abril/2018

¹Dirección del Indecopi: Calle De La Prosa N° 104, San Borja. Es importante precisar que El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 2 y en nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).

²Dicha resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.

RV: INDECOPI - ENVIO DOCUMENTACION - VIAJES FALABELLA S.A.C.

999-2012
LO TESTADO
FALABELLA S.A.C. ||

Jossely Beteta Justo

mié 09/05/2018 12:53 p.m.

Para: Katherine Murillo de Montreuil <kmurillo@indecopi.gob.pe>; Yajaira Jauregui Contreras <yjauregui@indecopi.gob.pe>; Gissel Alexandra Gonzales Diaz <ggonzales@indecopi.gob.pe>;

Cc: Jessica Huamani <jchuamani@indecopi.gob.pe>;

Importancia: Alta

Buenas tardes,

Para su conocimiento y fines.

Saludos 🙌😊

JOSELY BETETA JUSTO

PRACTICANTE DE SECRETARIADO

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

INDECOPI

<http://www.indecopi.gob.pe>

Tel.: (51-1) 2247800 anexo 2401

De: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe>

Enviado: miércoles, 9 de mayo de 2018 19:48

Para: Jossely Beteta Justo; Edwin Aldana (CC2); Jessica Huamani

Asunto: INDECOPI - ENVIO DOCUMENTACION - VIAJES FALABELLA S.A.C.

INDECOPI

ENVIO DE DOCUMENTO

DOCUMENTO DERIVADO

Estimado(a) Colaborador(a)

Le informamos que se ha derivado un documento a su atención, de parte de:

Enviante	VIAJES FALABELLA S.A.C.
Documento	RUC - 20471786811
Correo	jmallqui@sagafalabella.com.pe

Fecha	2018/05/09
Hora	07:48:06

Destino:

Área Destino	CC2-COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2
Observación	
Nro.Expediente	999-2017/CC2

Conteniendo los siguientes documentos:

NRÓ	NOMBRE DE ARCHIVO ADJUNTO
1	<u>Escrito 3 - Apelacion.pdf</u>

Atentamente;

Indecopi

Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Telf: (511) 224-7777

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el desarrollo de los objetivos y fines institucionales, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.

Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el desarrollo de los objetivos y fines institucionales, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.

Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

LO TESTADO
NO VALE

000120

100

<i>Expediente N°</i>	999-2017/CC2
<i>Escrito N°</i>	3
<i>Sumilla</i>	Apelación

**A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI – SEDE CENTRAL**

VIAJES FALABELLA S.A.C. con RUC N° 20471786811, debidamente representada para los presentes efectos por el señor **ALFREDO DANIEL RIVERO NIETO**, según poder de representación cuya copia obra en el expediente, en los seguidos por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (en adelante, IDOM) a ustedes atentamente decimos:

Hemos sido notificados con la Resolución Final N° 693-2018/CC2 de fecha 16 de abril de 2018, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi (en adelante, la Comisión) declaró fundada la denuncia presentada por IDOM, sancionándonos con una multa total de Tres (3) UIT y ordenándonos como medida correctiva abstenernos de incurrir en prácticas de redondeo de precios, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

En tal sentido, solicitamos a la Comisión que se sirva conceder nuestra apelación y elevar el expediente a la Sala Especializada de Protección al Consumidor del

Indecopi (en adelante, la Sala), a fin de que ésta instancia superior revoque la resolución emitida, en atención a los siguientes argumentos:

I. CUESTIONES PREVIAS

I.1 Sobre el análisis de las conductas imputadas a título de cargo

1. Mediante Resolución N° 1 del 7 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, Comisión) imputó a nuestra empresa, entre otros aspectos, los siguientes hechos a título de cargo:

"(...)

- (i) *Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya hoja de reclamaciones no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos:*
 - *la denominación "Hoja de Reclamaciones";*
 - *la razón social del proveedor;*

06900117
COPIADO
NO VALE

000121

10

- número de RUC del proveedor;
- dirección del establecimiento comercial del proveedor;
- la numeración correlativa;
- monto del producto o servicio contratado;
- pedido concreto del consumidor;
- espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor".

(ii) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

(iii) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>)."

2. Al respecto, mediante la Resolución N° 3528-2017/SPC-INDECOPI del 20 de diciembre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en

adelante, Sala), al pronunciarse sobre la graduación de la sanción aplicable al incumplimiento del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, Reglamento), desarrolló el siguiente criterio:

"10. (...) se entiende que la conducta infractora es una sola: la incorrecta implementación del Libro de reclamaciones virtual, cuyas hojas no contenían la información mínima que ordenaba el presente Reglamento, siendo que si bien la Sala determinó responsable a la denunciada por incumplir dos características mínimas contempladas en el Reglamento; al momento de graduar la sanción, esta Sala sanciona a la denunciada por la existencia de UNA sola conducta infractora –el hecho que las hojas no cuenten con la información mínima que ordenaba el Reglamento- y no impondrá una multa por cada supuesto, característica u información omitida dentro de los cuales se manifiesta dicha infracción.

11. *Bajo tal premisa, esta Sala considera que resulta indistinto si la denunciada incumple uno, dos o más requisitos de la hoja del libro; ello, en tanto la autoridad administrativa únicamente le impondrá una sola sanción por la conducta referida a que la hoja de reclamaciones incumplió las características del Reglamento."*

El resaltado y subrayado es nuestro.

LO QUE ESTÁ
NO VALE
000122
h2

3. De lo anterior se desprende que, pese a que el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece nueve (9) requisitos mínimos que deberán contener las hojas de reclamación, el incumplimiento de alguno o algunos de ellos constituye la comisión de una sola conducta infractora, esto es, la incorrecta implementación de la hojas de reclamaciones; siendo indistinto el número de requisitos incumplidos.

4. En esa línea, de acuerdo al criterio desarrollado por la Sala al momento de graduar la sanción aplicable a la conducta infractora descrita en el numeral (i) supra, conforme con el Principio de predictibilidad o de confianza legítima, reconocido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (en adelante, LPAG) en virtud del

¹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e

cual ninguna actuación de la Administración (incluido el cambio de criterio) debe producir una afectación al administrado que, confiando en su predictibilidad y la perdurabilidad de sus efectos jurídicos, ha estimado los resultados posibles que podría obtener.

5. Del mismo modo, en el análisis de las imputaciones referidas a que no se permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos presentados en el libro de reclamaciones virtual ni se enviaría a su correo electrónico los reclamos presentados, la Comisión debió considerar que ambas obligaciones se encuentran reguladas en el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, conforme con lo siguiente:

“Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.”

El subrayado es nuestro.

inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

6. En ese sentido, de acuerdo al criterio desarrollado por la Sala, el incumplimiento de ambas o cualquiera de las obligaciones establecidas en el citado artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones constituye una sola conducta infractora; por lo que la Comisión, al momento de graduar la sanción aplicable, debió tener en consideración lo señalado y solo sancionar por una sola conducta.

I.2 Observaciones al acta de verificación

7. Obra en el expediente el Acta de verificación de fecha 7 de setiembre de 2017, mediante el cual la Secretaría Técnica de la Comisión dejó constancia, entre otros aspectos, de lo siguiente:

“(...)

- (iv) se ingresó un reclamo en forma de prueba; y no se pudo imprimir éste; asimismo, dicho reclamo no fue remitido al correo electrónico señalado (ver imágenes 7, 8, 9 y 10).”

El resaltado y subrayado es nuestro.

8. Sobre el particular, tenemos suficientes motivos para deducir que la diligencia de verificación de nuestra página web únicamente se efectuó desde una red institucional, motivo por el cual el registro del reclamo no se concluyó y, en consecuencia, no se envió el reclamo al correo electrónico

institucional kmurillo@indecopi.gob.pe, viciando de este modo los resultados obtenidos sobre el extremo referido a que los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones virtual no son remitidos al correo electrónico consignado por los consumidores.

9. En efecto, debido a que el computador utilizado por la Secretaría Técnica pertenece a una red institucional, es altamente probable que aquella red posea altos niveles de protección y, en consecuencia, se hayan implementado restricciones o filtros a los contenidos que podrían considerarse un riesgo informático.
10. Por tales motivos, en aplicación del principio de verdad material, solicitamos que en su debida oportunidad la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, realice otra diligencia de verificación con fines **comparativos** utilizando, por un lado, una computadora o dispositivo móvil con acceso a una red particular y consignando en la hoja de reclamación un correo electrónico personal (gmail, hotmail, yahoo, etc.) y, por otro lado, una computadora con acceso a una red institucional y el correo electrónico kmurillo@indecopi.gob.pe, a fin de que corrobore directamente la veracidad de nuestros alegatos.
11. La actuación de tal diligencia permitirá verificar que, en el primer supuesto, el proceso de registro de reclamo no se concluirá y, en consecuencia, no se

LO TESTADO
NO VALE

000124

104

enviará el reclamo al correo electrónico consignado; mientras que, al acceder desde un dispositivo móvil con acceso a una red doméstica, el registro del reclamo concluirá satisfactoriamente y se enviará el reclamo al correo electrónico registrado.

12. Así, se advertirá que el hecho de que en la diligencia del 7 de setiembre de 2017 se haya verificado que no se envió el reclamo al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación obedeció exclusivamente a un hecho ajeno a nuestra esfera de control, esto es, la restricción implementada por el administrador de la red institucional al que pertenecía el computador utilizado.
13. Por lo tanto, en su debida oportunidad la Sala deberá considerar que el acta de verificación que obra en el expediente no genera suficiente certeza sobre el extremo referido a que no se enviarían los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones al correo electrónico consignado por los consumidores, motivo por el cual resulta necesario actuar una nueva diligencia.

I.3 Sobre la multa base en infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones

14. En este punto, la Comisión debe tener en cuenta que mediante Resolución N° 2899-2017/SPC-INDECOPI del 2 de octubre de 2017, la Sala redujo a

dos (2) UIT la multa impuesta por la primera instancia por una infracción idéntica a la que se discute en el presente procedimiento, de acuerdo con los siguientes argumentos:

“54. Teniendo en consideración que la Sala ha revocado el extremo relacionado con la presunta falta de: (i) número correlativo; y (ii) domicilio, teléfono y correo electrónico del o representante, en caso se trate de un consumidor menor de edad, únicamente corresponde imponer una multa por el extremo relacionado a la falta de: (i) denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal; y, (ii) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo. Para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **El beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por el proveedor denunciado, al no implementar las medidas o mecanismo que hubieran permitido que su hoja de reclamación contenga: (i) denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal; y, (ii) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- (ii) **la probabilidad de detección:** es alta, pues —ante la falta implementación de la denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal y del espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones

adoptadas con respecto a la queja o reclamo— los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el incumplimiento por parte de los proveedores respecto este requisito mínimo indicado en el Reglamento del Libro de Reclamación;

- (iii) **efectos generados en el mercado:** debe indicarse que la infracción como la verificada ocasiona desconfianza en los consumidores, en la medida que ellos esperan que el proveedor cuente con los mecanismos necesarios para que pueda implementar un Libro de Reclamaciones que cuente con las características mínimas establecidas en el Libro de Reclamaciones; y
- (iv) finalmente, resulta pertinente referir que la conducta infractora de Sodimac, sí generó una afectación al interés público o difuso, puesto que existieron una omisión en su plataforma virtual —que es publicada a nivel nacional— que ocasionaron que los consumidores no pudieran acceder a un libro de reclamaciones virtual debidamente implementado.

55. Por las consideraciones expuestas, en atención al Principio de Razonabilidad y proporcionalidad, la Sala estima que **corresponde revocar la multa impuesta a Sodimac de 2.75 UIT a 2 UIT por falta de implementación** de: (i) la denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal; y, (ii) el espacio físico

para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.”

El resaltado y subrayado es nuestro.

15. Conforme se aprecia del extracto jurisprudencial, la Sala impuso al proveedor denunciado una multa ascendente a dos (2) UIT por no haber implementado correctamente las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones virtual puesto a disposición de los consumidores **sin aplicar ningún factor atenuante en la graduación de la sanción.**
16. En ese sentido, en aplicación del principio de predictibilidad o confianza legítima, solicitamos a su Despacho que considere el importe de dos (2) UIT **como multa base** para determinar el valor de la multa que se nos impondrá por las conductas infractoras materia del presente procedimiento y, sobre tal importe, aplique los factores atenuantes que correspondan.

II. SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES DE LA SANCIÓN

II.1 Sobre nuestro reconocimiento parcial

17. El artículo 236-A de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) establece que el reconocimiento de responsabilidad por parte del infractor **constituye una circunstancia**

LO QUE ESTÁ
NO VALE

300126

120

atenuante que reduce la sanción aplicable hasta un monto no menor de la mitad de su importe, conforme con lo siguiente:

“Artículo 236-A.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones (...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.”

El resaltado y subrayado es nuestro.

18. Asimismo, tanto el Artículo II, numeral 2, como el Artículo 229° de la LPAG, establece que los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la Ley y particularmente las que sean establecidas en un procedimiento sancionador².

² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo II Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

Artículo 229. Ámbito de aplicación de este capítulo

229.1 Las disposiciones del presente Capítulo disciplinan la facultad que se atribuye a cualquiera de las entidades para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados.

LEY 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo II.- Contenido

(...)

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

(...)

CAPÍTULO II

Procedimiento Sancionador

Artículo 229. Ámbito de aplicación de este capítulo

229.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo 230, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador.

Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo.

Subrayado nuestro.

19. En virtud de tales disposiciones, mediante nuestro escrito de fecha 14 de diciembre de 2017, formulamos reconocimiento sobre algunos de los hechos imputados a título de cargo, motivo por el cual solicitamos a la Comisión que tenga en consideración tal circunstancia como circunstancia atenuante, al

229.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo

230, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador. Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo.

0000010880
NO VALE

00127

12

momento de graduar la sanción aplicable a las infracciones que se determinen.

20. Contrariamente a lo manifestado por IDOM en el escrito presentado el 25 de enero pasado, se debe tener presente que la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, mediante la Resolución Final N° 67-2017/CC3 del 13 de junio de 2017, ya ha aplicado el reconocimiento como factor atenuante de la multa impuesta, como se aprecia de los siguientes extractos:

iii. Factor Atenuante

149. En el presente caso el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según lo dispuesto en el artículo 255 del TUO de la LPAG³⁸. Según lo establecida por dicha norma, la multa puede ser reducida hasta un monto no menor de la mitad de su importe, por lo tanto, considerando que en el presente caso se detectó una infracción con repercusiones directas al patrimonio de los consumidores corresponde atenuar la multa en un 30%.

iii. Factor Atenuante

155. En el presente caso el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según el artículo 255 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴¹. Según lo establecida por dicha norma, la multa puede ser reducida hasta un monto no menor de la mitad de su importe, por lo tanto, considerando que en el presente caso se detectó una infracción con repercusiones directas al patrimonio de los consumidores corresponde atenuar la multa en un 30%.

21. La resolución citada fue emitida después de la entrada en vigencia de la Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en estricta aplicación de la LPAG y sus principios rectores.

22. En tal sentido, considerando que la Ley General (LPAG) ha establecido al reconocimiento como una circunstancia atenuante especial en los procedimientos sancionadores, ninguna aplicación de una normativa especial puede imponer condiciones menos favorables sobre el administrado. Sostener que el reconocimiento de un administrado de su responsabilidad administrativa no pueda ser aplicable para casos de intereses colectivos o difusos efectivamente establece condiciones menos favorables que las ya otorgadas por la Ley General.
23. Por lo tanto, solicitamos que en su debida oportunidad la Sala evalúe que efectivamente debió considerarse nuestro reconocimiento de la responsabilidad administrativa de las conductas infractoras en nuestra contra.

II.2 Sobre la subsanación antes de la imposición de una sanción

24. El artículo 112° del Código establece los criterios de graduación de la sanción que la autoridad administrativa deberá tener en cuenta al momento de resolver un caso sometido a su competencia.
25. Entre tales criterios, se enumera las actuaciones realizadas por el proveedor que calificarán como circunstancias atenuantes especiales y se deja abierta

NO RESZADO
NO VALE

000128

128

la posibilidad de que dentro de tal categoría se subsuman todas las acciones de características o efectos equivalentes a las tipificadas.

26. Al respecto, consideramos importante señalar a la Comisión que, tan pronto tomamos conocimiento de los hechos denunciados por IDOM, adoptamos las medidas necesarias para que nuestro Libro de Reclamaciones virtual disponible en la página <http://www.viajesfalabella.com.pe/> cumpla todas las exigencias establecidas en el Reglamento correspondiente.

27. En ese sentido, antes de la emisión de la resolución que concluía el procedimiento de primera instancia, la hoja de reclamación de nuestro Libro de Reclamaciones ya contaba con todos los requisitos previstos en el artículo 5° del Reglamento, conforme se aprecia en las siguientes imágenes:

Hoja de Reclamación

RUC: 21021786513 | Razon Social: Viajes Establa S.A.S.
Dirección: Av. Angamos 1021 BUS Obispo 10A P.O. Box 11111, Lima, Perú

Nombre completo:	Apellido paterno:	Apellido materno:	Identificación:
Sexo:	Fecha de nacimiento:	Profesión:	Dirección de correo electrónico:
Celular:	Correo electrónico:	Dirección:	Celular:
Teléfono:			

Información General

Identificación del contrato:

Monto reclamado: /

Moneda:

Descripción:

Detalle de la Reclamación

Descripción:

Pedido del consumidor

4000 caracteres restantes.

Documentos adjuntos:

Agrupar por:

Etiquetas a posteriori

Mostrar detalles

Tipo de documento: No de documento:

Fecha: Asignado a:

Asignado a:

Tipo de documento: No de documento:

Asignado a: Asignado a:

Observaciones

Observaciones personalizadas para el proveedor

4000 caracteres restantes.

Denominación

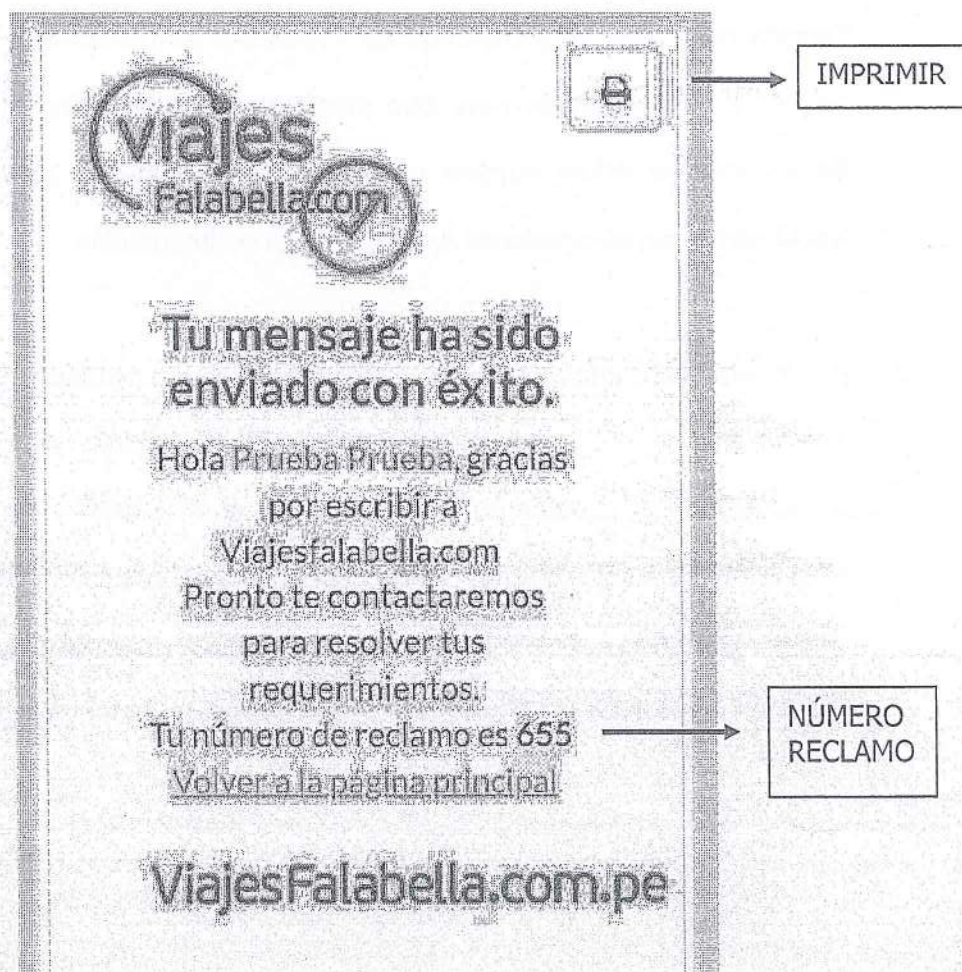
Razón Social, RUC y dirección del establecimiento

Monto del producto o servicio reclamado

Pedido concreto del consumidor y espacio para que anote sus observaciones

Acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo

28. Asimismo, cumplimos con informar a su Despacho que, al finalizar el registro satisfactorio del reclamo, aparece una ventana emergente que informa al consumidor del envío del reclamo al correo electrónico consignado, el número correlativo de reclamo y otorga la opción de imprimir, conforme se aprecia de la siguiente imagen:



29. Debido a ello, hemos acreditado que las conductas infractoras fueron subsanadas sin necesidad de que exista un mandato de la autoridad, circunstancia que surte los mismos efectos que las actuaciones previstas en el artículo 112° del Código.

30. Sin perjuicio de ello, solicitamos que en su debida oportunidad la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor realice una diligencia de verificación para que pueda dar fe de que nuestro Libro de Reclamaciones virtual cumple con todas las exigencias previstas en el Reglamento, cuyas omisiones fueron materia de imputación.

31. Por lo expuesto, una vez que la Comisión eleve los actuados del presente expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor, corresponderá al superior jerárquico declarar la **NULIDAD** y de ser el caso **INTEGRAR** la resolución graduando nuevamente la sanción impuesta contra Viajes Falabella, considerando las atenuantes especiales que deben aplicarse de acuerdo a los argumentos expuestos precedentemente.

LO TESTA UU
NO VALE

000130

130

POR LO TANTO:

A la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, solicitamos se sirva conceder el recurso de apelación y elevar el expediente a la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi.

PRIMER OTROSÍ DIGO: nos reservamos el derecho de ampliar los argumentos contenidos en el presente escrito.

SEGUNDO OTROSÍ DIGO: solicitamos el uso de la palabra mediante un informe oral por espacio de cinco (5) minutos, a fin de explicar oralmente nuestros argumentos que resultaran de importancia para que la Sala resuelva con arreglo a justicia.

Lima, 9 de mayo de 2018.



ALFREDO RIVAS
Gerente Corporativa de Atención al Cliente
FALABELLA PERU

ORIGINAL

21 1



C65235

C/ C/ TESTADO
NO VALE

000131

131

2018 MAY 11 PM 4 26

RECIBIDO

MESA DE PARTES

21/5/18

Expediente N°	999-2017/CC2
Escrito N°	3
Sumilla	Apelación

Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N° 2
14 MAY 2018
RECIBIDO

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI – SEDE CENTRAL

VIAJES FALABELLA S.A.C. con RUC N° 20471786811, debidamente representada para los presentes efectos por el señor **ALFREDO DANIEL RIVERO NIETO**, según poder de representación cuya copia obra en el expediente, en los seguidos por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (en adelante, IDOM) a ustedes atentamente decimos:

Hemos sido notificados con la Resolución Final N° 693-2018/CC2 de fecha 16 de abril de 2018, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi (en adelante, la Comisión) declaró fundada la denuncia presentada por IDOM, sancionándonos con una multa total de Tres (3) UIT y ordenándonos como medida correctiva abstenernos de incurrir en prácticas de redondeo de precios, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

En tal sentido, solicitamos a la Comisión que se sirva conceder nuestra apelación y elevar el expediente a la Sala Especializada de Protección al Consumidor del

Indecopi (en adelante, la Sala), a fin de que ésta instancia superior revoque la resolución emitida, en atención a los siguientes argumentos:

I. CUESTIONES PREVIAS

I.1 Sobre el análisis de las conductas imputadas a título de cargo

1. Mediante Resolución N° 1 del 7 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, Comisión) imputó a nuestra empresa, entre otros aspectos, los siguientes hechos a título de cargo:

"(...)

- (i) *Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>); pondría a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuya hoja de reclamaciones no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos:*

- *la denominación "Hoja de Reclamaciones";*
- *la razón social del proveedor;*

- número de RUC del proveedor;
- dirección del establecimiento comercial del proveedor;
- la numeración correlativa;
- monto del producto o servicio contratado;
- pedido concreto del consumidor;
- espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor".

(ii) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>).

(iii) Por presunta infracción al artículo 150° de Ley N29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4-B° del Reglamento del Libro de Reclamaciones), en tanto el proveedor denunciado no enviaría al correo electrónico consignado por los consumidores, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual ubicado en su página web (<http://www.viajesfalabella.com.pe/>)."

2. Al respecto, mediante la Resolución N° 3528-2017/SPC-INDECOPI del 20 de diciembre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en

adelante, Sala), al pronunciarse sobre la graduación de la sanción aplicable al incumplimiento del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, Reglamento), desarrolló el siguiente criterio:

“10. (...) se entiende que la conducta infractora es una sola: la incorrecta implementación del Libro de reclamaciones virtual, cuyas hojas no contenían la información mínima que ordenaba el presente Reglamento, siendo que si bien la Sala determinó responsable a la denunciada por incumplir dos características mínimas contempladas en el Reglamento; al momento de graduar la sanción, esta Sala sanciona a la denunciada por la existencia de UNA sola conducta infractora –el hecho que las hojas no cuenten con la información mínima que ordenaba el Reglamento- y no impondrá una multa por cada supuesto, característica u información omitida dentro de los cuales se manifiesta dicha infracción.”

11. Bajo tal premisa, esta Sala considera que resulta indistinto si la denunciada incumple uno, dos o más requisitos de la hoja del libro; ello, en tanto la autoridad administrativa únicamente le impondrá una sola sanción por la conducta referida a que la hoja de reclamaciones incumplió las características del Reglamento.”

El resaltado y subrayado es nuestro.

3. De lo anterior se desprende que, pese a que el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece nueve (9) requisitos mínimos que deberán contener las hojas de reclamación, el incumplimiento de alguno o algunos de ellos constituye la comisión de una sola conducta infractora, esto es, la incorrecta implementación de la hojas de reclamaciones; siendo indistinto el número de requisitos incumplidos.

4. En esa línea, de acuerdo al criterio desarrollado por la Sala al momento de graduar la sanción aplicable a la conducta infractora descrita en el numeral (i) supra, conforme con el Principio de predictibilidad o de confianza legítima, reconocido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (en adelante, LPAG) en virtud del

¹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e

cual ninguna actuación de la Administración (incluido el cambio de criterio) debe producir una afectación al administrado que, confiando en su predictibilidad y la perdurabilidad de sus efectos jurídicos, ha estimado los resultados posibles que podría obtener.

5. Del mismo modo, en el análisis de las imputaciones referidas a que no se permitiría a los consumidores tener la opción de imprimir los reclamos presentados en el libro de reclamaciones virtual ni se enviaría a su correo electrónico los reclamos presentados, la Comisión debió considerar que ambas obligaciones se encuentran reguladas en el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, conforme con lo siguiente:

“Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.”

El subrayado es nuestro.

inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

6. En ese sentido, de acuerdo al criterio desarrollado por la Sala, el incumplimiento de ambas o cualquiera de las obligaciones establecidas en el citado artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones constituye una sola conducta infractora; por lo que la Comisión, al momento de graduar la sanción aplicable, debió tener en consideración lo señalado y solo sancionar por una sola conducta.

I.2 Observaciones al acta de verificación

7. Obra en el expediente el Acta de verificación de fecha 7 de setiembre de 2017, mediante el cual la Secretaría Técnica de la Comisión dejó constancia, entre otros aspectos, de lo siguiente:

“(…)

- (iv) se ingresó un reclamo en forma de prueba; y no se pudo imprimir éste; asimismo, dicho reclamo no fue remitido al correo electrónico señalado (ver imágenes 7, 8, 9 y 10).”

El resaltado y subrayado es nuestro.

8. Sobre el particular, tenemos suficientes motivos para deducir que la diligencia de verificación de nuestra página web únicamente se efectuó desde una red institucional, motivo por el cual el registro del reclamo no se concluyó y, en consecuencia, no se envió el reclamo al correo electrónico

institucional kmurillo@indecopi.gob.pe, viciando de este modo los resultados obtenidos sobre el extremo referido a que los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones virtual no son remitidos al correo electrónico consignado por los consumidores.

9. En efecto, debido a que el computador utilizado por la Secretaría Técnica pertenece a una red institucional, es altamente probable que aquella red posea altos niveles de protección y, en consecuencia, se hayan implementado restricciones o filtros a los contenidos que podrían considerarse un riesgo informático.

10. Por tales motivos, en aplicación del principio de verdad material, solicitamos que en su debida oportunidad la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, realice otra diligencia de verificación con fines **comparativos** utilizando, por un lado, una computadora o dispositivo móvil con acceso a una red particular y consignando en la hoja de reclamación un correo electrónico personal (gmail, hotmail, yahoo, etc.) y, por otro lado, una computadora con acceso a una red institucional y el correo electrónico kmurillo@indecopi.gob.pe, a fin de que corrobore directamente la veracidad de nuestros alegatos.

11. La actuación de tal diligencia permitirá verificar que, en el primer supuesto, el proceso de registro de reclamo no se concluirá y, en consecuencia, no se

enviará el reclamo al correo electrónico consignado; mientras que, al acceder desde un dispositivo móvil con acceso a una red doméstica, el registro del reclamo concluirá satisfactoriamente y se enviará el reclamo al correo electrónico registrado.

12. Así, se advertirá que el hecho de que en la diligencia del 7 de setiembre de 2017 se haya verificado que no se envió el reclamo al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación obedeció exclusivamente a un hecho ajeno a nuestra esfera de control, esto es, la restricción implementada por el administrador de la red institucional al que pertenecía el computador utilizado.
13. Por lo tanto, en su debida oportunidad la Sala deberá considerar que el acta de verificación que obra en el expediente no genera suficiente certeza sobre el extremo referido a que no se enviarían los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones al correo electrónico consignado por los consumidores, motivo por el cual resulta necesario actuar una nueva diligencia.

I.3 Sobre la multa base en infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones

14. En este punto, la Comisión debe tener en cuenta que mediante Resolución N° 2899-2017/SPC-INDECOPI del 2 de octubre de 2017, la Sala redujo a

dos (2) UIT la multa impuesta por la primera instancia por una infracción idéntica a la que se discute en el presente procedimiento, de acuerdo con los siguientes argumentos:

“54. Teniendo en consideración que la Sala ha revocado el extremo relacionado con la presunta falta de: (i) número correlativo; y (ii) domicilio, teléfono y correo electrónico del o representante, en caso se trate de un consumidor menor de edad, únicamente corresponde imponer una multa por el extremo relacionado a la falta de: (i) denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal; y, (ii) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo. Para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **El beneficio ilícito:** es el ahorro obtenido por el proveedor denunciado, al no implementar las medidas o mecanismo que hubieran permitido que su hoja de reclamación contenga: (i) denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal; y, (ii) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- (ii) **la probabilidad de detección:** es alta, pues —ante la falta implementación de la denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal y del espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones

ESTADO
NO VALE
00000137

00141
141

adoptadas con respecto a la queja o reclamo— los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el incumplimiento por parte de los proveedores respecto este requisito mínimo indicado en el Reglamento del Libro de Reclamación;

- (iii) **efectos generados en el mercado:** debe indicarse que la infracción como la verificada ocasiona desconfianza en los consumidores, en la medida que ellos esperan que el proveedor cuente con los mecanismos necesarios para que pueda implementar un Libro de Reclamaciones que cuente con las características mínimas establecidas en el Libro de Reclamaciones; y
- (iv) finalmente, resulta pertinente referir que la conducta infractora de Sodimac, sí generó una afectación al interés público o difuso, puesto que existieron una omisión en su plataforma virtual —que es publicada a nivel nacional— que ocasionaron que los consumidores no pudieran acceder a un libro de reclamaciones virtual debidamente implementado.

55. Por las consideraciones expuestas, en atención al Principio de Razonabilidad y proporcionalidad, la Sala estima que corresponde revocar la multa impuesta a Sodimac de 2.75 UIT a 2 UIT por falta de implementación de: (i) la denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal; y, (ii) el espacio físico

LO RESOLUCION
CIRCUNVAL 38

00148

142

para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.”

El resaltado y subrayado es nuestro.

15. Conforme se aprecia del extracto jurisprudencial, la Sala impuso al proveedor denunciado una multa ascendente a dos (2) UIT por no haber implementado correctamente las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones virtual puesto a disposición de los consumidores sin aplicar ningún factor atenuante en la graduación de la sanción.
16. En ese sentido, en aplicación del principio de predictibilidad o confianza legítima, solicitamos a su Despacho que considere el importe de dos (2) UIT como multa base para determinar el valor de la multa que se nos impondrá por las conductas infractoras materia del presente procedimiento y, sobre tal importe, aplique los factores atenuantes que correspondan.

II. SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES DE LA SANCIÓN

II.1 Sobre nuestro reconocimiento parcial

17. El artículo 236-A de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) establece que el reconocimiento de responsabilidad por parte del infractor **constituye una circunstancia**

atenuante que reduce la sanción aplicable hasta un monto no menor de 30143
la mitad de su importe, conforme con lo siguiente: 143

“Artículo 236-A.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones
(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones
las siguientes:

Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor
reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce
hasta un monto no menor de la mitad de su importe.”

El resaltado y subrayado es nuestro.

18. Asimismo, tanto el Artículo II, numeral 2, como el Artículo 229° de la LPAG, establece que los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la Ley y particularmente las que sean establecidas en un procedimiento sancionador².

² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo II Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

Artículo 229. Ámbito de aplicación de este capítulo

229.1 Las disposiciones del presente Capítulo disciplinan la facultad que se atribuye a cualquiera de las entidades para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados.

COPIADO
NO VALE

00144

MM

LEY 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo II.- Contenido

(...)

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

(...)

CAPÍTULO II

Procedimiento Sancionador

Artículo 229. Ámbito de aplicación de este capítulo

229.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo 230, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador.

Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo.

Subrayado nuestro.

19. En virtud de tales disposiciones, mediante nuestro escrito de fecha 14 de diciembre de 2017, formulamos reconocimiento sobre algunos de los hechos imputados a título de cargo, motivo por el cual solicitamos a la Comisión que tenga en consideración tal circunstancia como circunstancia atenuante, al

229.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo

230, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador. Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo.

momento de graduar la sanción aplicable a las infracciones que se determinen.

00148
145

20. Contrariamente a lo manifestado por IDOM en el escrito presentado el 25 de enero pasado, se debe tener presente que la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, mediante la Resolución Final N° 67-2017/CC3 del 13 de junio de 2017, ya ha aplicado el reconocimiento como factor atenuante de la multa impuesta, como se aprecia de los siguientes extractos:

iii. Factor Atenuante

149. En el presente caso el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según lo dispuesto en el artículo 255 del TUO de la LPAG³⁸. Según lo establecida por dicha norma, la multa puede ser reducida hasta un monto no menor de la mitad de su importe, por lo tanto, considerando que en el presente caso se detectó una infracción con repercusiones directas al patrimonio de los consumidores corresponde atenuar la multa en un 30%.

iii. Factor Atenuante

155. En el presente caso el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según el artículo 255 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴¹. Según lo establecida por dicha norma, la multa puede ser reducida hasta un monto no menor de la mitad de su importe, por lo tanto, considerando que en el presente caso se detectó una infracción con repercusiones directas al patrimonio de los consumidores corresponde atenuar la multa en un 30%.

21. La resolución citada fue emitida después de la entrada en vigencia de la Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en estricta aplicación de la LPAG y sus principios rectores.

22. En tal sentido, considerando que la Ley General (LPAG) ha establecido al reconocimiento como una circunstancia atenuante especial en los procedimientos sancionadores, ninguna aplicación de una normativa especial puede imponer condiciones menos favorables sobre el administrado. Sostener que el reconocimiento de un administrado de su responsabilidad administrativa no pueda ser aplicable para casos de intereses colectivos o difusos efectivamente establece condiciones menos favorables que las ya otorgadas por la Ley General.
23. Por lo tanto, solicitamos que en su debida oportunidad la Sala evalúe que efectivamente debió considerarse nuestro reconocimiento de la responsabilidad administrativa de las conductas infractoras en nuestra contra.

II.2 Sobre la subsanación antes de la imposición de una sanción

24. El artículo 112° del Código establece los criterios de graduación de la sanción que la autoridad administrativa deberá tener en cuenta al momento de resolver un caso sometido a su competencia.
25. Entre tales criterios, se enumera las actuaciones realizadas por el proveedor que calificarán como circunstancias atenuantes especiales y se deja abierta

LO RESERVADO
NO VALE

la posibilidad de que dentro de tal categoría se subsuman todas las acciones de características o efectos equivalentes a las tipificadas.

00147
147

26. Al respecto, consideramos importante señalar a la Comisión que, tan pronto tomamos conocimiento de los hechos denunciados por IDOM, adoptamos las medidas necesarias para que nuestro Libro de Reclamaciones virtual disponible en la página <http://www.viajesfalabella.com.pe/> cumpla todas las exigencias establecidas en el Reglamento correspondiente.

27. En ese sentido, antes de la emisión de la resolución que concluía el procedimiento de primera instancia, la hoja de reclamación de nuestro Libro de Reclamaciones ya contaba con todos los requisitos previstos en el artículo 5° del Reglamento, conforme se aprecia en las siguientes imágenes:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

LO 000203

10/12/2018

10/12/2018

209

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2.

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO – IDOM

DENUNCIADO : VIAJES FALABELLA S.A.C.

MATERIAS : RECONOCIMIENTO
LIBRO DE RECLAMACIONES
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE AGENCIA DE VIAJES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Viajes Falabella S.A.C. con una multa de: (i) 1 UIT por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto la denunciada había puesto a disposición de los consumidores en su página web un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no permitía a los consumidores imprimir las hojas de reclamo del Libro de Reclamaciones en su página web y, (iii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no envió del reclamo al correo electrónico consignado por el consumidor en la hoja de reclamación virtual; y, en consecuencia, se sanciona con una amonestación por cada una de las infracciones verificadas.*

Lima, 5 de diciembre de 2018

ANTECEDENTES

1. El 18 de agosto de 2017¹, Instituto del Derecho Ordenador del Mercado² (en adelante, Idom) representado por el señor Paúl Hernán Castro García, denunció a Viajes Falabella S.A.C.³ (en adelante, Viajes Falabella) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

¹ Complementado con escrito del 23 de agosto de 2017.

² En defensa de los intereses difusos de los consumidores.

³ RUC 20471786811 con domicilio fiscal ubicado en Av. Angamos Este 1805 int. Of 3a (piso 8 -edificio Open Plaza), Lima - Lima – Surquillo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

COPIA
NO VALE

000208

208

- (i) En julio de 2017, en su labor de monitoreo de los proveedores que ofrecían productos y servicios on-line, ingresó a la página web de Viajes Falabella <https://www.viajesfalabella.com.pe/>, para verificar los productos y/o servicios que ofrecía, percatándose que no cumplía con colocar en su página web el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme lo señalaba la normativa correspondiente;
- (ii) su Libro de Reclamaciones virtual no cumplía con lo establecido en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento), en tanto que no consignaba: (a) la denominación que permitía identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal; (b) la razón social del proveedor; (c) el número de RUC; (d) la dirección del establecimiento comercial; (e) la numeración correlativa; (f) el monto del producto o servicio reclamado; (g) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivo su reclamo o queja; (h) el espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; e, (i) el nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor";
- (iii) asimismo, no se permitía la impresión de la hoja de reclamación virtual y el reclamo interpuesto no se enviaba al correo electrónico consignado por el consumidor reclamante; y,
- (iv) solicitó en calidad de medidas correctivas que implementara su Libro de Reclamaciones virtual conforme a la normativa correspondiente; que se sancione a la denunciada, se le otorgue el porcentaje respectivo de la multa; y, el pago de las costas y costos incurridos en el procedimiento.

2. El 7 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) efectuó una diligencia de verificación en la página web de la denunciada, con la finalidad de contar con mayores elementos de juicio respecto a los hechos denunciados.

3. Mediante Resolución 1 del 7 de setiembre de 2017, se admitió a trámite la denuncia contra Viajes Falabella, imputando como cargos las siguientes conductas:

- (i) Por presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento, en tanto la denunciada no contaría con el Aviso del Libro de Reclamaciones establecido en su página web;
- (ii) por presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento, en tanto la denunciada habría puesto a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplirían con los siguientes requisitos establecidos en el Reglamento: (a) la denominación "Hoja de Reclamaciones"; (b) la razón



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO LESIA...
000/2015
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

00208
209

- social; (c) el número de RUC; (d) la dirección del establecimiento comercial; (e) la numeración correlativa; (f) el monto del producto o servicio contratado; (g) el pedido concreto del consumidor; (h) el espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; e, (i) el nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso que señale "consumidor";
- (iii) por presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto la denunciada no permitía a los consumidores imprimir los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual; y,
 - (iv) por presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto la denunciada no enviaría al correo electrónico consignado por el consumidor, los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones virtual.

4. El 19 de diciembre de 2017, Viajes Falabella presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) Contaba con el Aviso de Libro de Reclamaciones virtual en su página web, por lo que no cometió infracción alguna;
- (ii) reconoció en forma expresa y por escrito las tres imputaciones referidas a la infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento Libro de Reclamaciones, por lo que solicitaba a la Comisión que sea tomado en cuenta como circunstancia atenuante al momento de imponer la sanción; y,
- (iii) solicitó el uso de la palabra a fin de exponer verbalmente sus argumentos de defensa.

5. El 26 de enero de 2018, Idom presentó un escrito en el cual absolvía los descargos presentados por Viajes Falabella, señalando lo siguiente:

- (i) Formuló desistimiento única y exclusivamente en los extremos referidos al incumplimiento de la exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones virtual y al incumplimiento de la característica referente a la denominación que permitía identificar a la Hoja de Reclamaciones como tal; y,
- (ii) el reconocimiento efectuado por la denunciada no procedía en el caso concreto, en tanto se trataba de una denuncia presentada por una asociación de consumidores y la misma fue presentada en defensa de los intereses difusos de los mismos.

6. Mediante Resolución 693-2018/CC2 del 3 de abril de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

M-SPC-13/1B

3/20

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

LOTE 9206
NO VALE

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

00210

240

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Viajes Falabella por presunta infracción del artículo 151° del Código, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento), en el extremo referido a que la denunciada no contaría con el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual en su página web <https://www.viajesfalabella.com.pe>;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Viajes Falabella por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento, en el extremo referido a que la denunciada había puesto a disposición de los consumidores en su página web <https://www.viajesfalabella.com.pe> un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento, sancionándola con una multa de 1 UIT;
- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Viajes Falabella por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en el extremo referido a que la denunciada no permitía a los consumidores imprimir las hojas de reclamo del Libro de Reclamaciones en su página web <https://www.viajesfalabella.com.pe>, sancionándola con una multa de 1 UIT;
- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Viajes Falabella por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en el extremo referido a que la denunciada no enviaba a los consumidores al correo electrónico consignado, los reclamos interpuestos en su Libro de Reclamaciones ubicado en su página web <https://www.viajesfalabella.com.pe>, sancionándola con una multa de 1 UIT;
- ordenó a Viajes Falabella, en calidad de medidas correctivas, que cumpla con: (a) poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento, que incluya:
- Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal;
 - la razón social del proveedor;
 - el Registro Único de Contribuyente (RUC);
 - la dirección del establecimiento comercial;
 - numeración correlativa;
 - fecha del reclamo o queja;
 - monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;
 - representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;

⁴ Al respecto, la Comisión consideró que dicho hecho constituía una infracción del artículo 151° del Código, en tanto estaba dirigido a cuestionar el hecho referido a la falta de implementación del Aviso del Libro de Reclamaciones establecido en el Reglamento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

100002007
NO VALE

000211

211

- pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo ó queja;
 - espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; y,
 - nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor); e, (b) implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación virtual y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por estos;
- (vi) otorgó a Idom el uno por ciento (1%) de la multa impuesta en virtud del convenio suscrito con el Indecopi;
- (vii) condenó a Viajes Falabella al pago de las costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa; y,
- (viii) dispuso la inscripción de Viajes Falabella en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

El 9 de mayo de 2018, Viajes Falabella apeló la Resolución 693-2018/CC2 argumentando lo siguiente:

- (i) En su escrito de descargos formularon el reconocimiento de algunos hechos imputados, no obstante, la Comisión desestimó dicha solicitud, por lo que solicitaba a la Sala evalúe nuevamente el reconocimiento presentado;
- (ii) la Comisión debió considerar que las obligaciones referidas a que las hojas de reclamaciones virtual no se podían imprimir ni se podían enviar al correo electrónico consignado por el consumidor, constituirían una sola conducta infractora, por lo que, debía de considerarse dicha circunstancia al momento de graduar la sanción;
- (iii) debido a que la verificación de la página web realizada por la Secretaría Técnica se efectuó desde una red institucional, era altamente probable que no se haya enviado el reclamo al correo electrónico consignado, por el alto nivel de protección y o la implementación de restricciones o filtros que podían considerarse un riesgo informático, por lo que el acta de verificación no generaba suficiente certeza, solicitando que se realizara una nueva diligencia de verificación utilizando un dispositivo móvil con acceso a una red particular;
- (iv) en un caso similar, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) sancionó con una multa de dos (2) UIT por una infracción idéntica a la del presente procedimiento, por lo que solicitaba que se considere el importe de dos (2) UIT como multa base para determinar el valor de la multa a imponer;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

LOJESTANU
UNOVALLE

000212

212

- (v) tan pronto tomaron conocimiento de las conductas infractoras y antes de la resolución final de primera instancia, adecuaron las hojas de su Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el artículo 5° del Reglamento; y,
- (vi) solicitó el uso de la palabra a fin de exponer sus argumentos.
8. Por Proveído 1 del 21 de junio de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica de la Sala) informó a las partes que el expediente fue elevado a esta instancia. Dicho proveído fue notificado al denunciante el 13 de julio de 2018.
9. El 20 de julio de 2018, Idom presentó un escrito en el cual absolvía y se adhería a la apelación presentada por Viajes Falabella, señalando lo siguiente:
- (i) El hecho de que el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación virtual haya sido el correo institucional de un funcionario de la Secretaría Técnica, no guardaba relación con el incumplimiento de la obligación de enviar la hoja de reclamación al consumidor una vez que interponga su reclamo, en tanto solo servía para identificar de manera oficial a una entidad pública, más aún si presentaron un CD cuyo contenido corroboraba dicha infracción;
- (ii) las subsanaciones realizadas con posterioridad a la notificación de imputación de cargos no eximían de responsabilidad a la denunciada;
- (iii) no se encontraba conforme con el porcentaje de la multa que le correspondía, realizando un nuevo análisis de su participación en el procedimiento, de acuerdo al artículo 157° del Código;
- (iv) respecto a la labor de investigación desarrollada, se podía percatar que, antes de la imposición de la denuncia, inició una labor de monitoreo de proveedores, constatándose que la denunciada no cumplía con el Código y el Reglamento del Libro de Reclamaciones;
- (v) respecto a su participación durante el procedimiento, presentó cuatro (4) escritos, los cuales estuvieron fundamentados en argumentos sólidos. Asimismo, las pruebas generaron certeza de las infracciones cometidas por Viajes Falabella;
- (vi) respecto a la trascendencia en el mercado, la Comisión no reconoció la importancia de la modalidad del comercio electrónico en el Perú, siendo la página web de la denunciada conocida por millones de consumidores;
- y,
- (vii) el porcentaje de la multa no se ajustaba a los principios de predictibilidad y razonabilidad, en tanto que, en anteriores pronunciamientos, la Sala resolvió otorgarle un porcentaje de multa mayor (20% o 25%).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

LO QUE DICE
NO VALE

300213

213

10. Mediante Resolución 3078-2018/SPC-INDECOPI del 9 de noviembre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) tuvo por adherido a Idom respecto al extremo referido al porcentaje de las multas impuestas a la denunciada.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

(i) Sobre los extremos apelados

11. Antes de efectuar el análisis correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 693-2018/CC2 se limitará a los extremos impugnados por Viajes Falabella en su recurso de apelación referidos a la multa impuesta de 1 UIT por cada infracción consistente en: (i) que la denunciada había puesto a disposición de los consumidores en su página web un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) que no permitía a los consumidores imprimir las hojas de reclamo del Libro de Reclamaciones en su página web; (iii) el no envío del reclamo al correo electrónico consignado por el consumidor en la hoja de reclamación virtual; y, (iv) sobre los costos del procedimiento; siendo que, de acuerdo a lo señalado por la denunciada, correspondía que se le impusiera una amonestación y se lo exonere del pago de costos del procedimiento en virtud al reconocimiento parcial efectuado en su escrito de descargos.
12. En tal sentido, considerando que Viajes Falabella no apeló la Resolución 693-2018/CC2 en los extremos que han sido detallados en los numerales (ii), (iii), (iv), (vii) y (viii) del numeral seis (6) de la presente resolución, dichos extremos han quedado consentidos.
13. Finalmente, en tanto Idom no apeló en su oportunidad la Resolución 693-2018/CC2, en el extremo referido a la presunta falta de implementación del Aviso del Libro de Reclamaciones virtual en la página web de la denunciada, se deja constancia que dicho extremo también ha quedado consentido.

(ii) Sobre la solicitud de Informe Oral

14. En el presente caso, Viajes Falabella en su recurso de apelación del 9 de mayo de 2018, solicitó se le conceda el uso de la palabra.
15. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

ESTADO
000216

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.

16. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
17. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
18. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad Administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
19. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente N° 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

LO TESTADO
10002/15

215

20. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
21. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la parte denunciada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la denunciada.

Sobre las medidas correctivas

22. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores⁵.
23. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras (establecidas en el artículo 115° del Código) es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias (señaladas en el artículo 116° del Código) tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁶.

⁵ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308. 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.

⁶ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
(...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO
NO VALE
1
216
216
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

24. En el presente caso, la Comisión ordenó a Viajes Falabella, en calidad de medidas correctivas, que cumpla con (a) poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento, que incluya:
- Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal;
 - la razón social del proveedor;
 - el Registro Único de Contribuyente (RUC);
 - la dirección del establecimiento comercial;
 - numeración correlativa;
 - monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;
 - 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; y,
 - nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor); y, (b) implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación virtual y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por estos;
25. En su escrito de apelación del 9 de mayo de 2018, Viajes Falabella acreditó que había dado cumplimiento a las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, implementando las hojas del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento. Asimismo, dicha hoja podía ser impresa una vez interpuesto el reclamo y era enviada al correo electrónico consignado por el consumidor, para lo cual adjuntaron dos (2) fotografías que corroboraban lo afirmado.
26. En ese sentido, teniendo en cuenta que, mediante escrito del 9 de mayo de 2018, Viajes Falabella adjuntó dos (2) fotografías⁷ en donde se evidencia que implementó las hojas de su Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el Reglamento, esta Sala considera que corresponde dejar sin efecto las medidas correctivas ordenadas por la primera instancia en dichos extremos.

Sobre la graduación de la sanción

27. El artículo 112º del Código⁸ establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la

⁷ En fojas 144 y 145 del expediente.

⁸ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308, 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:



000217

00217

27

realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, 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 adoptar⁹.

28. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹⁰.
29. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los

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.
- (...)

LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308. 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:

- a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 - b. La probabilidad de detección de la infracción.
 - c. El daño resultante de la infracción.
 - d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar.
- (...)

10

DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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. Sin embargo, las sanciones ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO
NO VALE

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

218

más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

30. La Comisión sancionó a la denunciada con las siguientes multas: (i) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código en concordancia con el artículo 5° del Reglamento, en tanto la denunciada puso a disposición de los consumidores en su página web un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto la denunciada no permitía a los consumidores imprimir las hojas de reclamo del Libro de Reclamaciones en su página web; y, (iii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no enviaba el reclamo al correo electrónico consignado por el consumidor en la hoja de reclamaciones virtual.

31. Al respecto, la Comisión utilizó los criterios de graduación del artículo 112° del Código, en tanto no contaba con los documentos referidos al volumen de ventas o ingresos brutos de la denunciada respecto de sus actividades económicas del año 2016 de su establecimiento comercial.

32. En su apelación, la denunciada manifestó que:

- (i) En su escrito de descargos formularon el reconocimiento de algunos hechos imputados, no obstante, la Comisión desestimó dicha solicitud, por lo que solicitaba a la Sala evalúe nuevamente el reconocimiento presentado;
- (ii) en un caso similar, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) sancionó con una multa de dos (2) UIT por una infracción idéntica a la del presente procedimiento, por lo que solicitaba que se considere el importe de dos (2) UIT como multa base para determinar el valor de la multa a imponer;
- (iii) la Comisión debió considerar que las obligaciones referidas a que las hojas de reclamaciones virtual no se podían imprimir ni se podían enviar al correo electrónico consignado por el consumidor, constituirían una sola conducta infractora, por lo que, debía de considerarse dicha circunstancia al momento de graduar la sanción; y,
- (iv) tan pronto tomaron conocimiento de las conductas infractoras y antes de la resolución final de primera instancia, adecuaron las hojas de su Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el artículo 5° del Reglamento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

4009215
NO VALE

000219

29

33. Por su parte, Idom señaló que las subsanaciones realizadas con posterioridad a la notificación de imputación de cargos no eximían de responsabilidad a la denunciada.
34. De la valoración efectuada por la Comisión, se desprende que dicho órgano resolutorio no consideró la figura del reconocimiento como factor atenuante, en tanto que la denuncia fue interpuesta por una asociación de consumidores y al considerar que las conductas materia de denuncia en dichos extremos constituían un afectación a intereses colectivos y difusos, por lo que no podía imponerse una amonestación sino una multa por cada infracción verificada ascendente a 1 UIT; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4°.7.1 literal a) de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.
35. Al respecto, la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, vigente desde el 15 mayo de 2017, señala que, en los casos en los proveedores denunciados efectúen el reconocimiento de las pretensiones contenidas en la denuncia dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación y se le exonerará de los costos del procedimiento. No obstante, la citada directiva señala que los efectos del reconocimiento no serán aplicables para los casos en los cuales sean materia de controversia la defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad¹¹.
36. No obstante, el artículo 112° del Código¹² -norma de carácter de ley- señala como circunstancia atenuante especial para graduar las sanciones

DIRECTIVA 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 4.7°. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

- Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.
- El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.
- Sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado, el órgano resolutorio podrá evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
- En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda.
- Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.
- Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308. Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al ConsumidorLO TESTADO
NO VALE
Nº 02-16

000226

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

270

administrativas a imponer en procedimientos de protección al consumidor, el reconocimiento de las pretensiones contenidas en la denuncia presentada, siendo que el procedimiento se da por concluido liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si es que dicho reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos del denunciado. Asimismo, la citada norma establece que, únicamente, en aquellos casos en que el reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera tal hecho como un factor atenuante; no obstante, la sanción a imponer será pecuniaria.

37. En tal sentido, esta Sala advierte que la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI en su artículo 4° 7.1 literal a) establece que no serán aplicables los efectos del reconocimiento para los casos de denuncias presentadas por asociaciones de consumidores y defensa de los intereses colectivos o difusos; y, por otro lado, el artículo 112° 3 del Código señala como únicas limitaciones los casos que versen sobre discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas. En ese sentido, se advierte que la Directiva establece limitaciones adicionales a las establecidos en el Código.
38. En esa línea, será necesario determinar cuál será la norma que resultará aplicable ante dicho escenario.
39. Al respecto, el artículo 51° de la Constitución Política del Perú de 1993 establece lo siguiente:

“Artículo 51°.- La Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente. (...)”

40. Asimismo, el artículo V inciso 2 del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹³ enumera las distintas fuentes del

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.”

DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo V.- Fuentes del procedimiento administrativo.

1. El ordenamiento jurídico administrativo integra un sistema orgánico que tiene autonomía respecto de otras ramas del Derecho.
2. Son fuentes del procedimiento administrativo:
 - 2.1. Las disposiciones constitucionales.
 - 2.2. Los tratados y convenios internacionales incorporados al Ordenamiento Jurídico Nacional.

M-SPC-13/1B

14/20

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

REGISTRO
NOVALE
00221
24

procedimiento administrativo, haciendo alusión, en específico en el numeral 3 del citado artículo, a las leyes y disposiciones de jerarquía equivalente; y, en el numeral 5, a los demás reglamentos del Poder Ejecutivo, los estatutos y reglamentos de las entidades, así como los de alcance institucional o provenientes de los sistemas administrativos.

41. En la Consulta Jurídica N° 014-2014-JUS/DGDOJ, la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante, el Minjus) señala que dentro del artículo V inciso 2 numeral 5 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, pueden considerarse a las **directivas** como fuentes del procedimiento administrativo, siendo estas entendidas como:

“...disposiciones dadas para el interior de organismo administrativo, y que pueden ser sistemáticas o institucionales, a saber:

(...)

Las directivas institucionales o internas son aquellas emitidas por la propia entidad, a fin de regular un aspecto específico de las competencias que le han sido asignadas a la misma. Esto las distingue claramente de los instrumentos de gestión, que se aplican de manera general a toda la entidad. A su vez, las directivas institucionales pueden ser generales o específicas, si es que son aplicables a toda la entidad o a un conjunto de unidades orgánicas de esta.”

42. Por otro lado, la Consulta Jurídica N° 011-2014-JUS/DGDOJ, la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico del Minjus señaló que los reglamentos son, por excelencia, los medios que permiten que *“el derecho, prerrogativa o servicio reconocido en las leyes se haga operativo en el sistema jurídico”*. Asimismo, indicó que un tipo de disposición reglamentaria es el reglamento secundum legem, o también llamado de ejecución o ejecutivos de leyes, el cual está destinado a complementar y desarrollar la ley que los justifica y a la que se deben.

2.3. Las leyes y disposiciones de jerarquía equivalente.

2.4. Los Decretos Supremos y demás normas reglamentarias de otros poderes del Estado.

2.5. Los demás reglamentos del Poder Ejecutivo, los estatutos y reglamentos de las entidades, así como los de alcance institucional o provenientes de los sistemas administrativos.

2.6. Las demás normas subordinadas a los reglamentos anteriores.

2.7. La jurisprudencia proveniente de las autoridades jurisdiccionales que interpreten disposiciones administrativas.

2.8. Las resoluciones emitidas por la Administración a través de sus tribunales o consejos regidos por leyes especiales, estableciendo criterios interpretativos de alcance general y debidamente publicadas. Estas decisiones generan precedente administrativo, agotan la vía administrativa y no pueden ser anuladas en esa sede.

2.9. Los pronunciamientos vinculantes de aquellas entidades facultadas expresamente para absolver consultas sobre la interpretación de normas administrativas que apliquen en su labor, debidamente difundidas.

2.10. Los principios generales del derecho administrativo.

3. Las fuentes señaladas en los numerales 2.7, 2.8, 2.9 y 2.10 sirven para interpretar y delimitar el campo de aplicación del ordenamiento positivo al cual se refieren.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

LO TESTA EL
NO VALE

30/222

27

43. La citada consulta jurídica señala, en relación a los reglamentos ejecutivos, que si bien desarrollan o precisan el contenido del precepto legislativo que reglamentan, lo cierto es que **"no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que la ley establece"**, ni tampoco ampliar o endurecer las obligaciones o situaciones desfavorables". Ello, en tanto su naturaleza de **"complemento indispensable"** solo le permite desarrollar todo lo necesario para la correcta aplicación de la norma que se reglamenta, no cabiendo la posibilidad de incluir disposiciones innecesarias y extrañas a los fines por los cuales se ha emitido dicha norma superior.
44. En ese sentido, y tomando en consideración la Consulta Jurídica N° 011-2014-JUS/DGDOJ de la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico del Minjus, si un reglamento no puede establecer limitaciones a los derechos o situaciones jurídicas favorables que establece una ley, de una interpretación *a fortiori*, las directivas tampoco pueden limitar el contenido de una ley en tanto le sea favorable a un administrado.
45. Por otro lado, es pertinente señalar que la sentencia del Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional del 24 de abril de 2006¹⁴, en virtud de una demanda de inconstitucionalidad, señala que el principio de jerarquía, como canon estructurado del ordenamiento estatal, implica el "sometimiento de los poderes públicos a la Constitución y al resto de normas jurídicas". Así, una norma es jerárquicamente superior a otra cuando la validez de esta depende de aquella. En ese sentido, según el referido tribunal, el principio de jerarquía puede ser comprendido desde dos perspectivas: (i) la cadena de validez de las normas; y, (ii) la fuerza jurídica de distinta de las normas.
46. Sobre esta última perspectiva, el Tribunal Constitucional precisa que, mediante el "concepto de fuerza jurídica atribuible a cada forma normativa", se establece un orden jerárquico del sistema de fondo, según el cual las fuentes se relacionan en virtud de su fuerza "activa" y su fuerza "pasiva", siendo que esta última consiste en que, en caso una norma cuyo contenido contradiga el contenido de otra de grado superior, es inválida.
47. Asimismo, el Tribunal Constitucional ha señalado en la sentencia de acción de inconstitucionalidad referido al Expediente N° 005-2003-AI/TC, que el orden jurídico es un sistema orgánico, coherente e integrado jerárquicamente por normas de distinto nivel que se encuentran interconectadas por su origen, es decir, que unas normas se fundan en otras o son consecuencia de ellas. Es decir, una norma jurídica solo adquiere valor de tal, por su adscripción a un orden. Así, tal concepto de validez no solo se refiere a la necesidad de que

¹⁴ Expediente N° 047-2004-AI/TC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

LO QUE ESTE
NO VALE

223

223

una norma se adecue a otra superior en su plano formal, sino que tenga una compatibilidad material.

48. En ese sentido, si bien esta Sala considera que las conductas verificadas en el presente pronunciamiento han sido denunciadas por una asociación de consumidores y versa sobre la defensa de intereses colectivos; lo cierto es que, de acuerdo a los parámetros legales desarrollados precedentemente, una norma de rango inferior a una ley -en este caso, la Directiva- **no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que la ley establece -en este caso, el Código-**, máxime si esta no precisa tal limitación en relación a denuncias presentadas por Asociaciones de Consumidores y en defensa de dichos intereses difusos y/o colectivos.
49. Asimismo, debe tenerse en cuenta que la Sala en pronunciamientos anteriores¹⁵ ya ha resuelto en base a dicho criterio a fin de graduar la sanción a imponer para los casos de allanamiento, por lo que dichos efectos también resultan aplicables para los casos de reconocimiento de las pretensiones.
50. Así, este Colegiado considera que, en el presente caso, corresponde evaluar los efectos del reconocimiento, tomando en consideración únicamente lo establecido en el artículo 112°.3 del Código.
51. Por ello, teniendo en cuenta que, Viajes Falabella formuló dentro del plazo para presentar sus descargos, el reconocimiento en los extremos referidos a: (i) las hojas del Libro de Reclamaciones virtual no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) no se permitía la impresión de la hoja de reclamación virtual luego de interponer el reclamo; y, (iii) no se enviaba el reclamo al correo electrónico consignado por el consumidor en la hoja de reclamaciones virtual; y que conforme lo señala el artículo 112°.3 del Código, previa ponderación del caso en concreto, no se verifica una afectación de mayor gravedad, esta Sala considera que corresponderá imponer a Viajes Falabella una amonestación por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con los artículos 4°-B y 5° del Reglamento, toda vez que efectuó su reconocimiento dentro del plazo establecido para la presentación de sus descargos. Asimismo, la denunciada queda exonerada del pago de los costos del procedimiento en dichos extremos.
52. Finalmente, en la medida que se ha impuesto una amonestación a Viajes Falabella por las infracciones antes descritas en virtud del reconocimiento efectuado, carece de objeto que esta Sala se pronuncie sobre los argumentos planteados por Viajes Falabella en su apelación.

¹⁵ Resoluciones 2335-2018/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2018 y 2363-2018/SPC-INDECOPI del 12 de setiembre de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

LO TESTADO
70029E

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

224
224

53. En virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado en los extremos que sancionaron a Viajes Falabella con una multa total de 3 UIT disgregada de la siguiente forma: (i) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento; (ii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento; y, (iii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento; y, en consecuencia, se le sanciona con una amonestación por cada conducta infractora verificada.

Sobre el porcentaje de la multa correspondiente a Idom

54. La Comisión otorgó a Idom el uno por ciento (1%) de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

55. En su apelación, Idom señaló lo siguiente:

- (i) No se encontraba conforme con el porcentaje de la multa que le correspondía, realizando un nuevo análisis de su participación en el procedimiento, de acuerdo al artículo 157° del Código;
- (ii) respecto a la labor de investigación desarrollada, se podía percatar que, antes de la imposición de la denuncia, inició una labor de monitoreo de proveedores, constatándose que la denunciada no cumplía con el Código y el Reglamento del Libro de Reclamaciones;
- (iii) respecto a su participación durante el procedimiento, presentó cuatro (4) escritos, los cuales estuvieron fundamentados en argumentos sólidos. Asimismo, las pruebas generaron certeza de las infracciones cometidas por Viajes Falabella;
- (iv) respecto a la trascendencia en el mercado, la Comisión no reconoció la importancia de la modalidad del comercio electrónico en el Perú, siendo la página web de la denunciada conocida por millones de consumidores; y,
- (v) el porcentaje de la multa no se ajustaba a los principios de predictibilidad y razonabilidad, en tanto que, en anteriores pronunciamientos, la Sala resolvió otorgarle un porcentaje de multa mayor (20% o 25%).

56. Teniendo en cuenta que esta Sala ha revocado la resolución venida en grado en los extremos que sancionó a Viajes Falabella con una multa de (i) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento; (ii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento; y, (iii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento; y, en consecuencia, se sancionó a la denunciada con una



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

000221
LO TESTADO
NO VALE

00225

25

amonestación por cada una de las conductas infractoras verificadas, corresponde dejar sin efecto la resolución venida en grado en el extremo que otorgó a Idom el porcentaje del uno por ciento (1%) por las multa impuestas a Viajes Falabella, careciendo de objeto que esta Sala se pronuncie sobre los argumentos de fondo planteados por Idom en su apelación.

Sobre el pago de costos del procedimiento

57. Teniendo en cuenta lo desarrollado en la presente resolución, y en la medida que la denunciada reconoció las pretensiones contenidas en la denuncia en los extremos referidos a: (i) las hojas del Libro de Reclamaciones virtual no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) la no impresión de la hoja del Libro de Reclamaciones virtual; y, (iii) al no envío al correo electrónico consignado por el consumidor de las hojas del Libro de Reclamaciones virtual, corresponde exonerarlo del pago de los costos del procedimiento en dichos extremos.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 693-2018/CC2 del 3 de abril de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos que sancionaron a Viajes Falabella S.A.C. con una multa total de 3 UIT disgregada de la siguiente forma: (i) 1 UIT por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto la denunciada había puesto a disposición de los consumidores en su página web un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no permitía a los consumidores imprimir las hojas de reclamo del Libro de Reclamaciones en su página web; y, (iii) 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no envió del reclamo al correo electrónico consignado por el consumidor en la hoja de reclamación virtual; y, en consecuencia, se sanciona con una amonestación por cada conducta infractora verificada.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución 693-2018/CC2 en los extremos que ordenó a Viajes Falabella S.A.C. como medida correctiva que cumpla con (a) poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento, que incluya:

- Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal;
- la razón social del proveedor;
- el Registro Único de Contribuyente (RUC);

M-SPC-13/1B

19/20



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3394-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0999-2017/CC2

NO ESTADU
NO VALE

000226

726

- la dirección del establecimiento comercial;
- numeración correlativa;
- fecha del reclamo o queja;
- monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;
- representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;
- 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; y,
- nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor); y, (b) implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones virtual que permitan imprimir la hoja de reclamación virtual y asegurar el envío de las copias de los reclamos presentados por los consumidores a los correos electrónicos indicados por estos;

TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución 693-2018/CC2, en el extremo que otorgó al Instituto del Derecho Ordenador del Mercado el porcentaje del uno por ciento (1%) por las multas impuestas a Viajes Falabella S.A.C.

CUARTO: Dejar sin efecto la Resolución 693-2018/CC2, en el extremo que condenó a Viajes Falabella S.A.C. al pago de los costos del procedimiento respecto de las conductas referidas a: (i) la disposición de los consumidores en su página web un Libro de Reclamaciones virtual cuyas hojas no cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) que no permitía a los consumidores imprimir las hojas de reclamo del Libro de Reclamaciones en su página web; y, (iii) la falta de envío del reclamo al correo electrónico consignado por el consumidor en la hoja de reclamación virtual.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS

Presidente

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 10 de diciembre de 2018



CARGO

Expediente en comisión-0999-2017/CC2

Señor (es)
INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO-IDOM
CASILLA 78 DEL INDECOPI
LIMA, LIMA, SAN BORJA.-

URGENTE

De mi consideración:

Adjunto a la presente, copia de la Resolución N° 3394-2018/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 5 de diciembre de 2018.

Atentamente,

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal

Adj.: Copia de la Resolución N° 3394-2018/SPC –INDECOPI

- La presente resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 226° del Decreto Supremo 006-2017-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- La presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19, inciso 1) del Decreto Supremo 013-2008-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, modificado por el Decreto Legislativo 1067.

Ingreso en sala N° 1703-2018/SPC-APELACION



Ventocilla Diego
7000 8247 12-10-18

1703-2018-SPC-APELACION
NOVALE

228

228

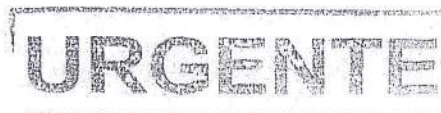
CÉDULA DE NOTIFICACIÓN



Lima, 10 de diciembre de 2018

Expediente en comisión 0999-2017/CC2

Señor (es)
VIAJES FALABELLA SAC
JR. SAN LORENZO N° 881
LIMA, LIMA, SURQUILLO.-



De mi consideración:

Adjunto a la presente, copia de la Resolución N° 3394-2018/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 5 de diciembre de 2018.

Atentamente,


CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal

Adj.: Copia de la Resolución N° 3394-2018/SPC –INDECOPI

- La presente resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 226° del Decreto Supremo 006-2017-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- La presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19, inciso 1) del Decreto Supremo 013-2008-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, modificado por el Decreto Legislativo 1067.

Ingreso en sala N° 1703-2018/SPC-APELACION



* 2 0 1 8 - S P C - N 0 2 0 5 0 4 *

INDECOPI	
Nombre	Flor de María
Apellidos	Regulador (Caceres)
Firma	
DNI	10647357
Vínculo	Responsable
Fecha	12-12-18 10:02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 ANEXO 2413

CARGO
2019-02-26

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

CARTA N° 53 -2019/CC2-INDECOPI

Lima, 21 de febrero de 2019 246

Señor
INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO-IDOM
CASILLA 78 DEL INDECOPI
SAN BORJA-

INDECOPI-UCI
2019-CC2-0000126

Ref: Expediente N° 999-2017/CC2

Mediante la presente, aprovechamos para extenderle cordiales saludos y poner en su conocimiento que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Central Lima Sur N° 2 del INDECOPI (en adelante, la Secretaría Técnica) ha tomado conocimiento del escrito del 14 de enero de 2019, mediante el cual Viajes Falabella S.A.C. informa a este órgano resolutorio el cumplimiento de lo ordenado mediante la Resolución N° 693-2018/CC2 del 3 de abril de 2018.

En mérito de lo cual adjuntó la copia del voucher de pago de fecha 27 de diciembre de 2018, con cual acreditaría el pago de la suma ascendente a S/ 36,00

En ese sentido, la Secretaría Técnica estima oportuno poner en su conocimiento dicho documento, el mismo que podrá servirse encontrar adjunto a la presente misiva.

Sin otro particular por el momento, y agradeciendo la atención prestada, quedamos de usted.

Atentamente,

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor 2

CCTC/amc

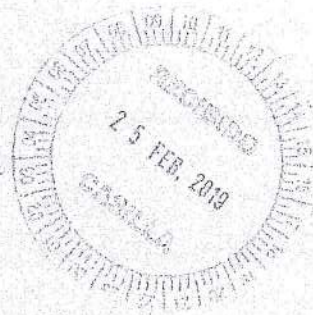
Adj:

- Copia del escrito 14 de enero de 2019 (4 folios)

*Wili AWY
75582193*

25/02/19

Recibido: 5:12 pm



Certifico que el expediente es copia fiel del original (00246 folios): Servicio de Atención al Ciudadano SAC – INDECOPI


.....
Dir Archivo Central - SAC