



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N°831-2020/CC2**



**PRESENTADO POR
LAURA VANESSA VEGA LOPERA**

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

LIMA – PERÚ

2022



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/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N°831-2020/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : VEGA LOPERA, LAURA VANESSA

Código : 2014221185

LIMA – PERÚ

2022

En el presente informe jurídico se analiza la denuncia interpuesta contra JVN por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones.

La Asociación de Consumidores en defensa de los intereses difusos de los consumidores denunció a JVN debido a que el aviso de su libro de reclamaciones virtual no contenía el logo conforme a lo previsto en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Asimismo, la Asociación denunció que la hoja de reclamación del libro de reclamaciones virtual de la denunciada no cumplía con tener algunas secciones, exigía de forma obligatoria la consignación de un número telefónico y había deshabilitado la opción *“ingresar reclamos”*.

En su resolución de primera instancia, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de JVN por infracciones al artículo 150 de la Ley N°29571, en tanto quedó acreditado que la hoja de reclamación del libro de reclamaciones virtual de la denunciada no cumplía con tener algunas secciones, exigía de forma obligatoria la consignación de un número telefónico y había deshabilitado la opción *“ingresar reclamos”*. Asimismo, el referido órgano de primera instancia resolvió declarar infundada la denuncia en contra de JVN en lo referido al aviso del Libro de Reclamaciones virtual de la denunciada.

Por su parte, la resolución de la Sala revocó únicamente el extremo referido al aviso del Libro de Reclamaciones virtual de la denunciada. Sobre los otros extremos no emitió pronunciamiento alguno en la medida que quedaron confirmados al no ser apelados.

NOMBRE DEL TRABAJO

VEGA LOPERA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

4975 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

15 Pages

FECHA DE ENTREGA

Feb 7, 2023 9:11 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

26982 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

406.7KB

FECHA DEL INFORME

Feb 7, 2023 9:11 AM GMT-5

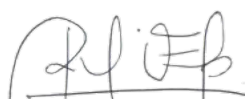
● **33% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 29% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 29% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Admisión de la denuncia.....	4
1.3. Descargos presentados por JVN.....	4
1.4. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor.....	5
1.5. Recurso de apelación presentado por la Asociación	6
1.6. Resolución final de segunda instancia.....	6
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	6
2.1. ¿JVN cometió una infracción al Código al implementar un aviso del libro de reclamaciones en su página web que no cumplía con los requisitos establecidos en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones?.....	7
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	7
3.1. ¿JVN cometió una infracción al Código al implementar un aviso del libro de reclamaciones en su página web que no cumplía con los requisitos establecidos en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones?.....	7
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	10
4.1. Sobre las resoluciones emitidas.....	10
4.1.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....	10
4.1.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	13
V. CONCLUSIONES	14
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15
VII. REFERENCIAS LEGALES	15
VIII. ANEXOS.....	15

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

1.1. Denuncia

Con fecha 11 de octubre de 2020, Protección de los Consumidores y Usuarios (en adelante, la Asociación) denunció a JVN S.R.L. (en adelante, JVN) por una presunta infracción a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Protección y Defensa del Consumidor o el Código, indistintamente), alegando lo siguiente:

- El 7 de setiembre de 2020, ingresó a la plataforma virtual de la denunciada a fin de verificar si se había implementado correctamente el libro de reclamaciones y su aviso.
- En dicha ocasión, verificaron que el aviso del libro de reclamaciones no había sido implementado con observancia de las características del Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Asimismo, el Libro de Reclamaciones no se encontraba correctamente implementado, por lo que resultaba imposible ingresar un reclamo idóneo, debido a que: a) no colocó un espacio para la sección del monto y la sección del pedido; b) solicitó de forma obligatoria la consignación de un teléfono pese a que consignó un correo electrónico, siendo que, de no consignarse el referido número telefónico, no podía ingresarse el reclamo; y c) deshabilitó la opción de ingresar reclamo.

1.2. Admisión de la denuncia

Mediante Resolución N°2 del 6 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2 (en adelante, la Secretaría Técnica) dispuso admitir a trámite la denuncia e imputó en contra de JVN lo siguiente:

- La presunta infracción al artículo 151 del Código, en tanto no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones virtual con las características del Anexo III del Reglamento.
- La presunta infracción al artículo 150 del Código, en tanto: *“(a) no habría colocado un espacio destinado para la sección de monto y para la sección de pedido; (b) habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un correo electrónico, y de no brindarlo, se imposibilitaba la acción de registrar el reclamo y/o queja; y, (c) habría deshabilitado la opción de “ingresar reclamo”.*

1.3. Descargos presentados por JVN

El 1 de diciembre de 2020, JVN presentó sus descargos negando los hechos imputados. Sustentó sus descargos en lo siguiente:

- Cuentan con el Aviso del Libro de Reclamaciones Virtual, el cual fue consignado conforme con el diseño del inicio de su página web.
- Si bien la Hoja de Reclamación de su Libro de Reclamaciones virtual no especificaba los campos de “*monto y pedido*”, en razón a que la consignación de esta información fue producto de la modificación implementada por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, modificación realizada tres años después de la creación de su página web e implementación del Libro de Reclamaciones en la misma conforme el Decreto Supremo 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, vigente a partir del 19 de febrero de 2011, sí contaba con la sección “Detalle de la reclamación o queja”, en la cual los consumidores podían detallar el monto del reclamo y cualquier otra información adicional que consideraran conveniente.
- El Reglamento del Libro de Reclamaciones no proscribía que se solicite el número telefónico del consumidor y que requirieron dicha información a fin de poder contactarse de forma más rápida con los consumidores reclamantes.
- Habilitó la opción “ingresar reclamo”.

1.4. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 27 de abril de 2021, la Comisión emitió la Resolución Final N°597-2021/CC2 que, conforme se cita en el cuarto antecedente de la Resolución 1554-2021/SPC-INDECOPI, resolvió lo siguiente:

“(…)

- (i) *Declaró infundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 151 del Código, al considerar que no quedó acreditado que implementó un aviso del libro de reclamaciones que no cumplía con las características previstas en el Anexo III del Reglamento;*
- (ii) *declaró fundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 150 del Código, al considerar que quedó acreditado que no consignó un espacio destinado para los campos “monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo” y “pedido concreto del consumidor”; sancionándola con una amonestación;*
- (iii) *declaró fundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 150 del Código, al considerar que quedó acreditado que solicitó de forma obligatoria que los consumidores consignen su número telefónico a pesar de haber colocado su correo electrónico; sancionándola con una amonestación;*
- (iv) *declaró fundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 150 del Código, al considerar que quedó acreditado que*

deshabilitó la opción de “ingresar reclamo” de su libro de reclamaciones virtual publicado en su página web; sancionándola con una amonestación;

- (v) *condenó a JVN al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,*
- (vi) *dispuso la inscripción de JVN en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).”*

1.5. Recurso de apelación presentado por la Asociación

Con fecha 17 de mayo de 2021, la Asociación apeló la resolución de primera instancia precisando lo siguiente:

- JVN no cumplió con consignar en su página web un aviso del libro de reclamaciones conforme a lo previsto en el Anexo III del Reglamento, en tanto el formato implementado no contaba con el ícono o logo respectivo.
- En un caso anterior, la Sala había sancionado a un proveedor por no consignar en su página web el ícono o logo respectivo, por lo que dicho extremo de la resolución de primera instancia debería revocarse.

1.6. Resolución final de segunda instancia

Con fecha 8 de julio de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió la Resolución N° 1554-2021/SPC-INDECOPI y resolvió:

Revocar la resolución de primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios contra JVN S.R.L., por presunta infracción del artículo 151º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declaró fundada la misma, al haberse verificado que el proveedor denunciado exhibió en su portal web un aviso del libro de reclamaciones que no contenía las características recogidas en el Anexo III del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006- 2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

En ese sentido, sanciono a JVN con una multa ascendente a 0,03 UIT y le ordenó, en calidad de medida correctiva complementaria, que en un plazo máximo de 15 días hábiles cumpliera con implementar en su página web un aviso del libro de reclamaciones conforme a las exigencias establecidas en el reglamento correspondiente.

Asimismo, se condenó a JVN al pago de las costas y costos del procedimiento y se ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y sanciones del Indecopi.

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

De la revisión de los hechos, se ha determinado el siguiente problema jurídico:

2.1. ¿JVN cometió una infracción al Código al implementar un aviso del libro de reclamaciones en su página web que no cumplía con los requisitos establecidos en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones?

- En el presente caso, la Asociación denunció a JVN por la presunta comisión de una infracción al artículo 151 del Código en la medida que no habría consignado en su página web un aviso del Libro de Reclamaciones que cumpliera con las exigencias del Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Al respecto, el artículo 151 del Código, establece que los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso del libro de reclamaciones.
- En tal sentido, el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N°011-2011-PCM, en el numeral 3.5 de su artículo 3, define al Aviso del Libro de Reclamaciones como el “letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo”.
- Asimismo, el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N°011-2011-PCM (en adelante, Reglamento del Libro de Reclamaciones), establece que los proveedores virtuales deben tener, como mínimo, un aviso del libro de reclamaciones, fácilmente identificable, en la página de inicio del portal web a través de la cual puedan celebrar relaciones de consumo. Dicho aviso debe contener un link que conduzca al libro de reclamaciones virtual y debe cumplir con el formato establecido en el Anexo III de dicho reglamento.
- En ese sentido, a efectos de determinar si se cometió o no una infracción administrativa se deberá realizar una comparación entre el aviso del libro de reclamaciones implementado por JVN en su portal web con el formato establecido en el Anexo III del Reglamento.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿JVN cometió una infracción al Código al implementar un aviso del libro de reclamaciones en su página web que no cumplía con los requisitos establecidos en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones?

En el Derecho de Protección al Consumidor existen dos vías procedimentales mediante las cuales se tramitan los procedimientos en materia de Protección al Consumidor: el procedimiento ordinario y el procedimiento sumarísimo.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 125, establece que procedimientos se tramitan en la vía del procedimiento sumarísimo. Asimismo, detalla expresamente que procedimientos no pueden tramitarse en dicha vía, conforme se advierte:

“Cada órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

*Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. **No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos** y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.” (énfasis agregado)*

Conforme se advierte, el Código señala cuales son las materias que no pueden tramitarse en la vía sumarísima, debiéndose tramitar en la vía del procedimiento ordinario.

El presente caso versa sobre la denuncia planteada por una Asociación de Consumidores en defensa de un interés difuso de los consumidores por una infracción vinculada a la regulación del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, conforme a lo señalado en el artículo 125 del Código, correspondía que el presente caso se tramite en la vía ordinaria.

Al respecto, Lindley – Russo (2019) ha indicado que:

Las asociaciones de consumidores son definidas en el Perú como organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil..... Desde la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor es posible formular reclamos e interponer denuncias i) a nombre de sus asociados; y, ii) de las personas que hayan otorgado poder a su favor, iii-A) así como en defensa de intereses difusos; o, III-B) colectivos de consumidores. (p. 739)

Como se ha señalado, las Asociaciones de consumidores pueden interponer denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores. Según el artículo 128 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el interés difuso se refiere a la protección de un conjunto indeterminado de consumidores afectados y el interés colectivo se refiere a la protección de un conjunto determinado o determinable de consumidores.

En el presente caso, las imputaciones están referidas a presuntos incumplimientos de las exigencias establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones por parte de JVN, por lo que no es posible determinar quiénes serían

los consumidores afectados, encontrándonos ante una denuncia promovida en defensa de intereses difusos de los consumidores.

El Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual que debe ser facilitado por los proveedores que ofrezcan sus productos y/o servicios en establecimientos comerciales abiertos al público, obligación que se extiende a los proveedores virtuales. Asimismo, dichos proveedores deben exhibir un aviso del mismo.

Damián Medina (2019) sostiene que:

El libro de reclamaciones se instauró para bien de pocos consumidores y malestar de muchos proveedores, a partir del mandato que se erigió del artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y con ello el nacimiento del Decreto Supremo N°011-2011-PCM. (p. 472)

A través del Libro de Reclamaciones pueden interponerse quejas y reclamos, que, conforme a lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, el reclamo es la manifestación de disconformidad del consumidor hacia el proveedor por algo que se encuentra relacionado directamente con el producto adquirido o servicio prestado, mientras que la queja es la manifestación de disconformidad del consumidor hacia el proveedor por algo que no se encuentra relacionado con el producto o servicio adquirido.

Es pertinente precisar que, cuando entró en vigencia el Código, en el año 2010, los proveedores únicamente tenían la obligación de atender los reclamos en un plazo máximo de 30 días calendario el cual podía ser prorrogado con anterioridad al vencimiento de dicho plazo por razones justificadas. No obstante, el 22 de marzo del presente año se publicó la Ley N°31435, que modificó los artículos 24 y 152 del Código, estableciendo que, en la actualidad, el proveedor se encuentra obligado a atender, tanto las quejas como los reclamos, dentro de un plazo de 15 días hábiles improrrogables.

Como se señaló anteriormente, el presente procedimiento sancionador en materia de Protección al Consumidor debió tramitarse en la vía del procedimiento ordinario al tratarse de una denuncia en defensa de intereses difusos de los consumidores.

Según Tirado Barrera (2001):

El procedimiento tiene por objeto sancionar las infracciones de las normas sustantivas, es decir, aquellas que reconocen derechos de los consumidores. Para la imposición de las mismas, debe seguirse un procedimiento administrativo que, con el transcurso del tiempo, se ha ido perfeccionando. (p. 86)

Asimismo, Espinoza (2021) indica que:

En el procedimiento administrativo de tutela del consumidor, este no solo obtiene una medida correctiva (situación que lo calificaría como trilateral), sino también el Indecopi puede imponer una multa al proveedor, lo cual también haría que este procedimiento sea, a la vez, sancionador. (p. 455)

En el presente caso, se imputó en contra de JVN la presunta infracción al artículo 151 del Código en tanto no habría consignado en su portal web un aviso del libro de reclamaciones cumpliendo con el formato establecido en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Al respecto, la Secretaría Técnica realizó una diligencia de verificación a fin de determinar si JVN había consignado en su página web un aviso del Libro de Reclamaciones que cumpla con el formato establecido en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

De la referida verificación, se advierte que, al momento de la interposición de la denuncia, el aviso del libro de reclamaciones que JVN había consignado en su página web no contaba con el logo conforme a lo señalado en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones, por lo que cometió una infracción al artículo 151 del Código y al artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

En ese sentido, considero que la denuncia debía declararse fundada en el presente extremo denunciado.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Sobre las resoluciones emitidas

4.1.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Sobre el particular, me encuentro parcialmente de acuerdo con la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.

Al respecto, no me encuentro de acuerdo con la decisión de la Comisión que declaró infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 151 del Código, en el extremo referido a que el aviso del libro de reclamaciones de la página web de la empresa imputada no cumplía con el formato establecido en el Anexo III del Reglamento.

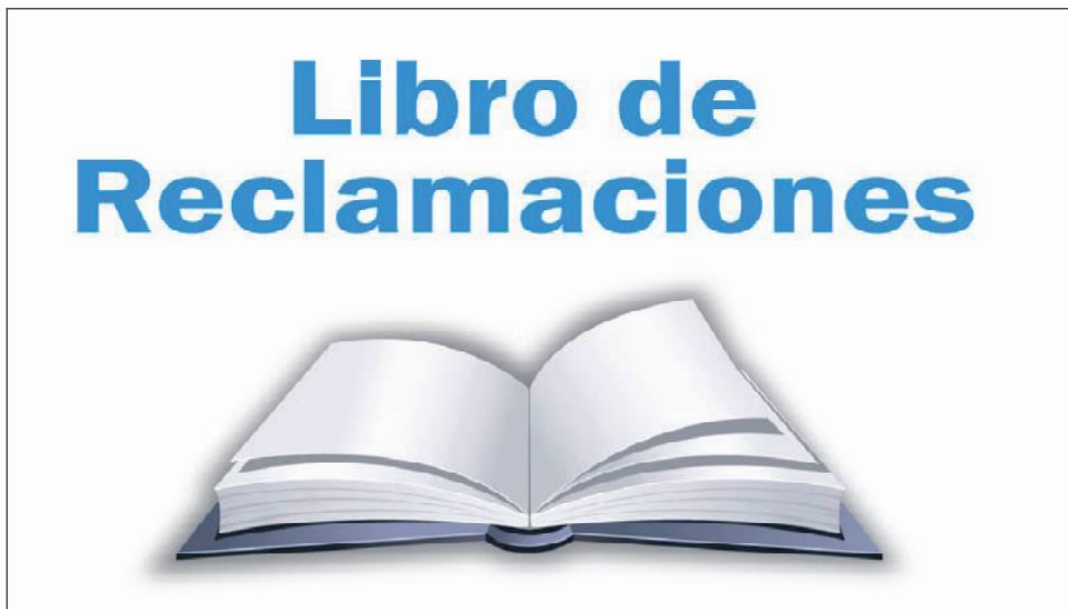
Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 151, señala que: *“los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones”*.

Por su parte, como se consignó previamente, el Reglamento del Libro de Reclamaciones, en su artículo 9 establece que los proveedores virtuales deben 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 de dicho Reglamento.

En ese sentido, la regulación vigente exige que los proveedores virtuales deben consignar en sus páginas web, a través de las cuales se celebran relaciones de consumo, un aviso del Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el Anexo III del Reglamento conforme se advierte:

Anexo III
Aviso de Libro de Reclamaciones para portales web



Es así que, constituirán infracciones administrativas la omisión de contar con el referido aviso en su página web o consignarlo sin utilizar el formato establecido en el Anexo III del Reglamento.

Por otra parte, es pertinente tener en consideración que, en principio en un procedimiento sancionador, la carga de la prueba recae en la Autoridad Administrativa, tomando en consideración que los administrados gozan de la presunción de licitud. Sin embargo, en algunas situaciones será el proveedor quien tenga la carga de probar que su actuación fue conforme a derecho, en la medida que se encuentra en mejor posición para probar ello, consistiendo ello en la teoría de la carga probatoria dinámica.

En tal sentido, es pertinente aludir a las funciones asignadas a las Secretarías Técnicas mediante el Decreto Legislativo No. 1033, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI, que según el literal b) del inciso 44.1 del artículo 44, es, entre otras, la de *“instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y*

de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia”.

Así, en el presente caso, en ejercicio de estas y de los principios de impulso de oficio y verdad material, principios que sustentan el procedimiento administrativo, la Secretaría Técnica realizó una inspección a la página web de la empresa denunciada.

De la verificación realizada por la Secretaría Técnica se evidencia que el aviso del libro de reclamaciones de la página web de la denunciada no contenía el logo conforme el formato establecido en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, considero que la Comisión resolvió de manera errónea al considerar que con el logo consignado se cumplía con las exigencias del referido Reglamento.

Así, según la normativa vigente, JVN debía cumplir con consignar el aviso del Libro de Reclamaciones conforme al formato establecido en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones y no en un formato distinto, debido a que al modificarse un solo elemento de este se estaría variando el formato.

Por otro lado, me encuentro totalmente de acuerdo con lo resuelto por la Comisión en todos los extremos referidos a las exigencias legales de las Hojas de Reclamación de su libro virtual, relacionado con la infracción al artículo 150 del Código.

Del acta de verificación del 6 de noviembre de 2020, se constata que:

- a) La Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada no contaba con los campos denominados “monto del producto o servicio contratado objeto de reclamo” y “pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja”.
- b) El proveedor denunciado requirió a los consumidores, como condición para interponer un reclamo, que consignen un número telefónico de manera obligatoria.
- c) Deshabilitó la opción de ingresar reclamo.

En ese sentido, quedaron acreditadas las infracciones al artículo 150 del Código, motivo por el cual la denuncia debía ser declarada fundada en dichos extremos.

Además, considero que la decisión de la Comisión de no dictar alguna medida correctiva obedece a los hechos, en tanto a la fecha de emisión de la resolución de primera instancia, el proveedor denunciado ya había subsanado las deficiencias señaladas, siendo que incluso en las Hojas de Reclamaciones se consignaban claramente los campos “monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo” y “pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja”.

Asimismo, a la fecha de la emisión de la resolución de primera instancia, JVN ya no solicitaba que se consignara un número telefónico al momento de interponer el reclamo o queja y se encontraba habilitada la opción “ingresar reclamo”.

Por otro lado, me encuentro de acuerdo con la sanción de amonestación impuesta a JVN por las infracciones cometidas en tanto cumplen con el principio de razonabilidad y proporcionalidad. Asimismo, se evidencia que el proveedor denunciado ha subsanado su conducta infractora, luego de interpuesta la denuncia, por lo que dicha circunstancia podría ser considerada como atenuante por parte de la Autoridad Administrativa, teniendo en consideración los factores agravantes y atenuantes consignados en el Anexo V del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aplicable al caso en concreto.

Finalmente, la Comisión indicó que no correspondía otorgarle a JVN un porcentaje de la “multa impuesta” al no tener un convenio de cooperación suscrito con Indecopi. Sobre el particular, es preciso indicar que aun así lo tuviera, el proveedor denunciado no habría recibido ningún porcentaje de alguna “multa impuesta”, en la medida que las sanciones que se habían impuesto constituían amonestaciones y no sanciones pecuniarias.

4.1.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Sobre el particular, es preciso indicar que la Asociación únicamente apeló el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 151 del Código por no haber implementado en su página web un aviso del libro de reclamaciones conforme a lo exigido en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, los demás extremos de la resolución de la Comisión quedaron firmes.

Conforme se señaló, constituyen infracciones administrativas la omisión de contar con el aviso en su página web por parte de un proveedor o consignarlo sin utilizar el formato establecido en el Anexo III del Reglamento.

Al respecto, me encuentro de acuerdo con la decisión de la Sala en tanto consideró que el aviso del libro de reclamaciones consignado en la página web de la denunciada no cumplía con el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones en tanto no consignaba el logo respectivo y conforme los argumentos esbozados en el numeral precedente.

Por otro lado, considero correcto lo señalado por la Sala al precisar que las Asociaciones de Consumidores no pueden conciliar sobre presuntas infracciones que causen una afectación a intereses difusos o colectivos de los consumidores en tanto constituyen materias indisponibles, en aplicación de lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que, según lo consignado en su artículo 107, estas no tienen la facultad de disponer de derechos de los consumidores cuyos intereses difusos o colectivos se viesen afectados.

Con relación a la multa, esta fue calculada de manera objetiva a través del aplicativo de cálculo de sanciones puesto a disposición por Indecopi. Sobre el particular, considero que dicha multa cumple con los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

Adicionalmente, es pertinente tener en consideración que, sin perjuicio de la sanción administrativa impuesta a JVN por infracción al artículo 151 del Código, es

posible que el órgano resolutorio dicte medidas correctivas. Así, las medidas correctivas dictadas en el marco de un procedimiento sancionador pueden ser complementarias o reparadoras. La finalidad de una medida correctiva reparadora es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción al consumidor. Por su parte, las medidas correctivas complementarias tienen por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiese causado o evitar que estas vuelvan a cometerse en el futuro, conforme se encuentra debidamente consignado en los artículos 115 y 116, respectivamente, de la norma bajo mención.

Así, considero oportuno que la Sala haya dictado una medida correctiva, de carácter complementario, ordenando al proveedor que cumpla con consignar el aviso del libro de reclamaciones conforme a lo establecido en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones, cumpliendo con la finalidad dotada a estas.

V. CONCLUSIONES

Del análisis de los hechos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El presente caso versa sobre una afectación a un interés difuso de los consumidores.
2. Los intereses difusos implican la protección de un conjunto indeterminado de consumidores.
3. Las denuncias por afectaciones a intereses difusos se tramitan en la vía del procedimiento ordinario.
4. Las Asociaciones de Consumidores se encuentran legitimadas para interponer denuncias en defensas de los intereses difusos de los consumidores.
5. La Comisión declaró infundada la denuncia en lo referido al aviso del libro de reclamaciones consignado en la página web de la denunciada y declaró fundada la denuncia en todos los extremos vinculados a las exigencias legales de las Hojas de Reclamación.
6. La Sala revocó la resolución de la Comisión en el extremo referido únicamente al aviso del libro de reclamaciones, debido a que los demás extremos quedaron consentidos al no haber sido apelados por JVN.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Damián Medina, O. A. (2019). Análisis de las instituciones del comercio electrónico. *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*, 1103.

Espinoza Espinoza, J. (2021). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Instituto Pacífico.

Lindley - Russo, A. (2019). La precariedad de las asociaciones de consumidores: Causas y propuestas de solución. *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*, 1103.

Tirado Barrera, J. A. (2021). *Protección del Consumidor*. Lima: Fondo Editorial Pucp.

VII. REFERENCIAS LEGALES

- Congreso de la República (2010). Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Presidente de la República (2011). Decreto Supremo N°011-2011-PCM – Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Presidente de la República (2008). Decreto Legislativo N°1033 – Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

VIII. ANEXOS

- ✓ Denuncia de fecha 11 de octubre de 2020 y sus anexos.
- ✓ Resolución de imputación de cargos de fecha 6 de noviembre de 2020.
- ✓ Descargos presentados por JVN con fecha 1 de diciembre de 2020 y sus anexos.
- ✓ Resolución 597-2021-CC2, de fecha 27 de abril de 2021, de la Comisión de Protección al Consumidor.
- ✓ Recurso de apelación interpuesto por la Asociación.
- ✓ Resolución 1554-2021-SPC-INDECOPI, de fecha 8 de julio de 2021, de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firma Digital

Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.07.2021 18:13:45 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1554-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0831-2020/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS

DENUNCIADA : JVN S.R.L.

MATERIA : AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES

ACTIVIDAD : FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios contra JVN S.R.L., por presunta infracción del artículo 151º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse verificado que el proveedor denunciado exhibió en su portal web un aviso del libro de reclamaciones que no contenía las características recogidas en el Anexo III del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

SANCIÓN: 0,03 UIT

Lima, 8 de julio de 2021

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 11 de octubre de 2020, Protección de los Consumidores y Usuarios (en adelante, la Asociación) denunció a JVN S.R.L.¹ (en adelante, JVN), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 7 de setiembre de 2020, ingresó a la plataforma virtual de la denunciada con la finalidad de verificar la correcta implementación del aviso y del libro de reclamaciones virtual;
 - (ii) luego de ingresar a la plataforma de ventas virtual, visualizaron que el aviso del libro de reclamaciones no había sido implementado con las características del Anexo III del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM (en adelante, el Reglamento); y,
 - (iii) por otro lado, pudieron verificar que el libro de reclamaciones no se encontraba correctamente implementado lo que hacía imposible ingresar un reclamo idóneo, en tanto: (a) no colocó un espacio destinado para la sección del monto y para la sección de pedido; (b) solicitó de

¹ RUC 20492287327, con domicilio fiscal ubicado en Av. General Álvarez de Arenales Nro. 1737, Int. 5-13 (Int.5-13 altura cuadra 18 Av. Arequipa) Lima – Lima – Lince.



forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un reclamo electrónico, y de no brindarlo, se imposibilitaba la acción de registrar el reclamo y/o queja; y, (c) deshabilitó la opción de ingresar reclamo.

2. Por Resolución 2 del 6 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) dispuso, entre otros puntos admitir a trámite la denuncia interpuesta contra JVN:
 - (i) Por presunta infracción del artículo 151° del Código, en tanto no habría implementado el aviso del libro de reclamaciones virtual con las características del Anexo III del Reglamento; y,
 - (ii) por presunta infracción del artículo 150° del Código, en tanto: (a) no habría colocado dentro de su formato de la hoja de reclamaciones virtual los siguientes datos: nombre, Registro Único Contribuyente y dirección de la empresa; (b) no habría colocado un espacio destinado para la sección de monto y para la sección de pedidos; (c) habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un correo electrónico, y de no brindarlo, se imposibilitaba la acción de registrar el reclamo y/o queja; y, (d) habría deshabilitado la opción de “*ingresar reclamos*”.
3. El 1 de diciembre de 2020, JVN presentó su escrito de descargos, negando los hechos denunciados en su contra.
4. A través de la Resolución 0597-2021/CC2 del 27 de abril de 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al considerar que no quedó acreditado que implementó un aviso del libro de reclamaciones que no cumplía con las características previstas en el Anexo III del Reglamento;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 150° del Código, al considerar que quedó acreditado que no consignó un espacio destinado para los campos “*monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo*” y “*pedido concreto del consumidor*”; sancionándola con una amonestación;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 150° del Código, al considerar que quedó acreditado que solicitó de forma obligatoria que los consumidores consignen su número telefónico a pesar de haber colocado su correo electrónico; sancionándola con una amonestación;
 - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta



- infracción del artículo 150° del Código, al considerar que quedó acreditado que deshabilitó la opción de “*ingresar reclamo*” de su libro de reclamaciones virtual publicado en su página *web*; sancionándola con una amonestación;
- (v) condenó a JVN al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de JVN en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 17 de mayo de 2021, la Asociación apeló la Resolución 0597-2021/CC2 y solicitó revocar o declarar nula dicha decisión, atendiendo, principalmente, a los siguientes argumentos:
- (i) Contrariamente a lo señalado por la Comisión, JVN no cumplió con consignar en su página *web* un aviso del libro de reclamaciones conforme a lo previsto en el Anexo III del Reglamento, en tanto el formato implementado no contaba con el ícono o logo respectivo; y,
 - (ii) la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), mediante Resolución 0612-2020/SPC-INDECOPI del 28 de febrero de 2020, sancionó a un proveedor por no cumplir con las características previstas en el Anexo III del Reglamento, al considerar que el ícono o logo en su página *web*, como en el presente caso, no cumplía con la obligación legal prevista en el mencionado cuerpo normativo; por lo que, correspondía revocar la resolución apelada.
6. Por escrito del 25 de junio de 2021, JVN alegó que cumplió con subsanar la conducta infractora denunciada por la Asociación, procediendo a modificar la imagen del aviso de su libro de reclamaciones virtual; por lo que se encontraba dispuesta de conciliar con la denunciante.
7. Cabe precisar que en la medida que JVN no apeló los extremos que le fueron desfavorables en la Resolución 0597-2021/CC2, detallados en los numerales (ii), (iii), (iv), (v) y (vi) del punto 4 de la presente resolución, los mismos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

8. El artículo 151° del Código² impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en su interior, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones

² **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.



y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.

9. El numeral 3.5 del artículo 3° del Reglamento³, indica que el aviso del libro de reclamaciones, es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en los Anexos II y III del Reglamento.
10. Con arreglo a lo prescrito en el artículo 9° del Reglamento⁴, en el caso de los proveedores virtuales, estos 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, el cual figura a continuación:



³ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. 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:

3.5. Aviso del libro de reclamaciones: Letrero físico o Aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.

⁴ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 9°.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones.** 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

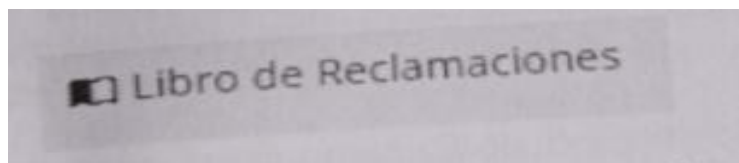
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1554-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0831-2020/CC2

11. En el presente caso, la denunciante precisó que el aviso del libro de reclamaciones virtual incluido en el portal *web* de JVN no observaba las características señaladas en el acápite previo.
12. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra JVN, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al considerar que el aviso publicado en su página *web* cumplía con los requisitos previstos en el Anexo III del Reglamento.
13. En su recurso de apelación, la Asociación manifestó que, contrariamente a lo señalado por la primera instancia, el aviso del libro de reclamaciones consignado por JVN en su página *web* no cumplía con las características previstas en el Anexo III del Reglamento, en tanto el formato implementado no contaba con el ícono o logo respectivo. Asimismo, indicó que la Sala en un anterior pronunciamiento (Resolución 0612-2020/SPC-INDECOPI) ya había emitido una postura al respecto.
14. Sobre el particular, corresponde señalar que, de una revisión de los actuados, se advierte que la Asociación en aras de acreditar la conducta materia de denuncia, remitió un (1) registro filmico capturado el 8 de octubre de 2020, en el cual, al ingresar al portal *web* de la denunciada, apreció lo siguiente:



15. Asimismo, la Secretaría Técnica de la Comisión a fin de verificar la conducta denunciada llevó a cabo una diligencia de verificación⁵, mediante la cual ingresó a la plataforma virtual de la denunciada el 6 de noviembre de 2020, advirtiendo la imagen graficada en el numeral anterior.
16. En ese sentido, teniendo en cuenta lo anterior, se verifica que el aviso del libro de reclamaciones virtual del proveedor no observaba las características previamente descritas (ver punto 9), contempladas en el Anexo III del Reglamento, de modo que, a criterio de este Colegiado, las afirmaciones de la denunciante han quedado probadas. Ello, en la medida que, si bien el proveedor denunciado consignó la denominación "libro de reclamaciones", el ícono o logo del mismo no cumplía con las características señaladas en el mencionado cuerpo normativo.

⁵ Obra en foja 5 del Expediente.

⁶ Ver foja 34 del Expediente.
M-SPC-13/1B



17. Finalmente, respecto a lo alegado por la denunciada, ante la presente instancia, consistente en que cumplió con subsanar la conducta infractora; por lo que, estaba dispuesta a conciliar y reembolsar el pago de las costas del procedimiento a favor de la Asociación, corresponde señalar que de conformidad con el artículo 107° del Código⁷, las asociaciones de consumidores (como la denunciante en este caso) pueden interponer denuncias en tutela de los intereses colectivos y difusos de los consumidores. No obstante, no poseen la facultad de disponer de estos. En ese sentido, ninguna asociación de consumidores (incluyendo la denunciante en este procedimiento) puede conciliar sobre presuntas infracciones que tendrían incidencia en derechos colectivos o difusos de los consumidores; por lo que corresponde desestimar tal argumento.
18. Por lo tanto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra JVN, por presunta infracción del artículo 151° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse verificado que el proveedor denunciado exhibió en su portal *web* un aviso del libro de reclamaciones que no contenía las características recogidas en el Anexo III del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Sobre la graduación de la sanción

19. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado 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 adoptar la Comisión⁸.
20. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las

⁷ Ver pie de página 10 de la presente resolución.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- 1.El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- 2.La probabilidad de detección de la infracción.
- 3.El daño resultante de la infracción.
- 4.Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- 5.La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- 6.Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.



conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad⁹ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

21. 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 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.
22. El Reglamento señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones¹⁰ (en adelante, el Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor.
23. En efecto, para efectuar el cálculo de la multa a imponer, es necesario precisar el año al que corresponde la facturación anual del proveedor infractor, siendo que se considerará como año de facturación, el anterior al que ocurrió la infracción¹¹.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- 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 a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁰ Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.

¹¹ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**



24. Tal Aplicativo fue creado en consideración de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, siendo que dicha herramienta contiene valores objetivos, a efectos de calcular la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, sanciones que serán graduadas en consideración a los ingresos anuales percibidos por la denunciada.
25. En tal sentido, los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las normas de protección al consumidor en materia del Libro de Reclamaciones, siendo que si bien debido a la comisión de una misma infracción pueden haber sanciones pecuniarias de distintos montos, lo cierto es que de cara al administrado sancionado, la multa impuesta tendrá el mismo impacto en la medida que será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado en virtud de las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.
26. En el presente caso, se verifica que la conducta infractora denunciada se suscitó en el año 2020 -fecha en la cual se encontraba vigente la norma antes referida-, motivo por el cual, al haberse determinado la responsabilidad administrativa de JVN, por infracción del artículo 151° del Código, corresponde el empleo del Aplicativo al graduar la sanción a imponer a dicho proveedor, conforme al siguiente detalle:

(...)

Anexo IV Infracciones y sanciones:

(...)

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

GUÍA PARA EL USO APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES.

(...)

2. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE MULTA.

a. Año de facturación.

Aquí deberá seleccionar, de una lista desplegable ubicada a la derecha, el año al que corresponde el dato de facturación anual de la empresa infractora. Se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción. Es decir, si el incumplimiento ocurrió en el año 2014, el año de facturación es el 2013. (subrayado es nuestro)



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 1554-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0831-2020/CC2

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

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

RESULTADOS

● INFRACCIÓN REALIZADA		● FACTORES APLICADOS		
Infracción	Tipo de infracción	Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación	
No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento.	C	f1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia	0%	
● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA		f2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. Brindó facilidades	0%	
DATOS AÑO DE FACTURACIÓN	FACTURACIÓN EMPRESA	f3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana	0%	
Año de facturación	Facturación empresa (S/.)	f4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%	
2019	53,629	f5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica	0%	
Valor UIT para el año (S/.)	Facturación empresa (UIT)	f6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria No aplica	0%	
4,200	12.77	f7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento No aplica	0%	
Tipo de empresa		f8) Afectación del interés público o difuso No afectó el interés público o difuso	0%	
Micro		Σ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =	0%	
● CÁLCULO DE MULTA				
Ai	Fco	Ao	Factor (Fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
0.0851	0	0.0066	0.079	0%
Multa referencial (UIT)	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	¿Es reincidente?		
0.5	0.03	No		
¿La multa resulta superior al 10% de la facturación?				
No				
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)				
0.03				
*Para el presente caso el régimen sancionador permite una amonestación.				

27. Atendiendo a lo expuesto y en virtud de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar a la Inmobiliaria con una multa de 0,03 UIT, por infracción del artículo 151° del Código.

28. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹², se requiere a JVN el cumplimiento espontáneo de pago de las multas que han sido confirmadas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva

29. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

30. Asimismo, el artículo 115° del Código, dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹³.

31. Complementariamente, el artículo 116° del Código, contempla que la autoridad administrativa podrá disponer la adopción de medidas correctivas complementarias el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca en el futuro¹⁴.
32. En el presente caso, en mérito a la infracción detectada en el presente procedimiento (infracción del artículo 151° del Código), corresponde ordenar a JVN, en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpla con implementar un aviso del libro de reclamaciones en su página *web*, conforme a las características establecidas en el Anexo III del Reglamento. Ello, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de la notificación de la presente resolución.
33. En atención a lo anterior, se informa a JVN que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la referida medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹⁵.

¹³ 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.

(...)

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 (...)

¹⁴ 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.

(...)

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 (...)

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.



34. Asimismo, se informa a la Asociación que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI¹⁶.

Sobre la inscripción de JVN en el RIS

35. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución¹⁷.
36. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de JVN por infracción del artículo 151° del Código. Teniendo en consideración ello, corresponde ordenar la inscripción de dicho proveedor en el RIS, por la conducta infractora antes referida.

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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio 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.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁶ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

37. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°¹⁸ que, 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 procedimiento en que haya incurrido el denunciante.
38. El reembolso de las costas¹⁹ y costos²⁰ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
39. Por tanto, dado que se ha verificado que JVN infringió el artículo 151° del Código, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la Asociación las costas del procedimiento.
40. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la Asociación podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.
41. Finalmente, se informa a JVN que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7°.-** 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 el denunciante 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. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



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 1554-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0831-2020/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0597-2021/CC2 del 27 de abril de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios contra JVN S.R.L., por presunta infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse verificado que el proveedor denunciado exhibió en su portal *web* un aviso del libro de reclamaciones que no contenía las características recogidas en el Anexo III del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: Sancionar a JVN S.R.L. con una multa ascendente a 0,03 UIT, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el proveedor denunciado exhibió en su portal *web* un aviso del libro de reclamaciones que no contenía las características recogidas en el Anexo III del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

TERCERO: Requerir a JVN S.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Ordenar a JVN S.R.L., como medida correctiva complementaria, que cumpla con implementar un aviso del libro de reclamaciones en su página *web*, conforme a las características establecidas en el Anexo III del Reglamento. Ello, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de la notificación de la presente resolución.

Se informa a JVN S.R.L. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, conforme al plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de una multa



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 1554-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0831-2020/CC2

coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

QUINTO: Condenar a JVN S.R.L. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

Asimismo, se informa a JVN S.R.L. que deberá presentar a la Comisión Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SEXTO: Disponer la inscripción de JVN S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente