

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N°2001-2021/PS3**



**PRESENTADO POR
ROLANDO RAFAEL RIVERA PORRAS**

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

**LIMA – PERÚ
2022**

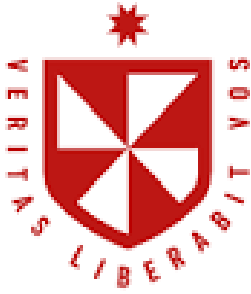


CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 2001-2021/PS3

Materia : PROTECCION AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : ROLANDO RAFAEL RIVERA PORRAS

Código : 2015221584

LIMA – PERÚ

2022

El presente informe trata de una denuncia por infracción al deber de idoneidad, atención de reclamos y falta de aviso sobre el libro de reclamaciones, misma que fue interpuesta por **M.G.G** contra **T.T S.A.C**. De la denuncia, se imputa infracción al deber de idoneidad debido a que Tambo se habría negado injustificadamente a aceptar un billete de S/50.00 soles y que al formular un reclamo no se habría obtenido respuesta alguna, además de que su establecimiento no contaba con el aviso que indicara la existencia del libro de reclamaciones.

Notificada la denuncia, **T.T. S.A.C** procede a formular los descargos negando los hechos imputados, manifestando que se negó a recibir el billete debido a que era antiguo y deteriorado, además que no tenía el cambio suficiente para dicho billete. En cuanto aviso del libro de reclamaciones, precisó que si estaba colocado en el establecimiento. Con fecha 5 de octubre del 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emite resolución final en el que resuelve sancionar a **T.T. S.A.C** por infracción al deber de idoneidad y por la falta de atención de reclamos y declarar el archivo de la denuncia en el extremo de la falta de aviso del libro de reclamaciones.

Apelada la resolución final, solicitando la nulidad de la misma, con fecha 25 de enero del 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite resolución final en el que resuelve confirmar en todos los extremos la resolución de primera instancia y declarar infundado el recurso de apelación y la nulidad planteada, dando fin al procedimiento administrativo.

NOMBRE DEL TRABAJO

RIVERA PORRAS.docx

RECUENTO DE PALABRAS

11006 Words

RECUENTO DE CARACTERES

57937 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

30 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

105.3KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 1, 2022 9:17 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 1, 2022 9:19 PM GMT-5**● 21% de similitud general**

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

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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 PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia	4
1.2. Inicio de procedimiento administrativo	4
1.3. Descargos	5
1.4. Absolución de los descargos.....	6
1.5. Resolución final	7
1.6. Recurso de apelación.....	8
1.7. Resolución final de segunda instancia	9
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	9
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.....	11
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	26
V. CONCLUSIONES	26
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
VII. ANEXOS	30

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

1.1. Denuncia

Con fecha 10 de agosto del 2021 **M.G.G** interpuso denuncia contra **T.T. S.A.C** por negarse a aceptar un billete de S/ 50.00 soles, impidiendo realizar la compra y no haber brindado respuesta al reclamo presentado, además de no exhibir el libro de reclamaciones.

Fundamentos de hecho:

- Manifestó que con fecha 9 de julio del 2021 asistió a la tienda **T.T. S.A.C** ubicada en Av. Huaylas 788-790 de Chorrillos a realizar unas compras y al momento de pretender pagar por los productos seleccionados con un billete de S/50.00 soles la encargada se negó a aceptar el billete número de serie B0712282, impreso el 11 de agosto del 2005, aduciendo que el billete era antiguo y que esa serie ya no valía.
- Que, ante la circunstancia, señaló a la encargada que como cliente frecuente ya había observado en otras oportunidades a varios clientes quejarse por no poder realizar sus pagos por una supuesta falta de sencillo y que por su respuesta le parecía una excusa para intentar justificar su falta de voluntad de aceptar el pago de una compra de S/15.00 soles con un billete de S/50.00.
- Que ante tal hecho solicitó el libro de reclamaciones procediendo a registrar el reclamo respectivo, el cual no fue contestado luego de transcurrido el plazo legal establecido.
- Que luego observó que el local no contaba con el aviso sobre el libro de reclamaciones.

Medios de prueba:

- ❖ Copias del anverso y reverso del billete de S/50.00 soles
- ❖ Copia de la hoja de reclamación
- ❖ Copia del video referido a la falta de aviso del libro de reclamaciones
- ❖ Constancia de pago

1.2. Inicio de procedimiento administrativo

Con fecha 16 de agosto del 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emite resolución en el que resuelve iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra **T.T. S.A.C.** por presunta infracción:

- ❖ Al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez no habría aceptado como medio de pago de la compra efectuada en su establecimiento comercial un billete de S/50.00 soles, impidiendo con ello que se pudiera concretar.
- ❖ Al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría cumplido con brindar respuesta al reclamo registrado en su libro de reclamaciones físico el 9 de julio del 2021.
- ❖ Al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría cumplido con implementar el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.

Asimismo, se solicitó al denunciante que presentara copia legible y completa de las comunicaciones mantenida con la denunciada hasta la fecha, precisar si el denunciado cumplió con brindar alguna respuesta al reclamo formulado y precisar si el denunciado procedió a brindar alguna alternativa de solución por los hechos materia de denuncia.

En el mismo sentido requirió a **T.T. S.A.C** presentar copia legible y completa de las comunicaciones mantenida con el denunciante, presentar los videos registrados por las cámaras de seguridad y la hora en que el denunciante acudió al establecimiento, en donde se visualice la atención brindada por su persona desde el ingreso a su salida. Así mismo presentar copia legible de los términos y condiciones aplicables a las compras realizadas, las políticas establecidas y adoptadas por sus empleados respecto a la recepción de billetes y monedas, precisar que ocurrió en el caso particular y si se cumplió con brindar respuesta al reclamo formulado, pruebas que acrediten el aviso del libro de reclamaciones y si se brindó alguna alternativa de solución al denunciante.

1.3. Descargos

Con fecha 24 de agosto del 2021, **T.T. S.A.C** presentó los descargos respectivos, precisando lo siguiente:

Fundamentos de hecho:

- Manifestó que resulta falso que el encargado de la tienda no haya aceptado como medio de pago el billete de S/50.00 soles, por cuanto es parte de la capacitación al personal brindar una buena y adecuada atención al cliente y sobre todo el deber de cuidado que deben tener en la forma que los clientes realizan el pago por sus compras. Que no se habría cometido infracción alguna toda vez que si bien el cliente manifestó que el pago de su compra lo realizaba con un billete de S/50.00 soles, también le fue indicado que no había cambio suficiente para dar vuelto y en todo caso pagara con otro billete y cuando se

quería pagar con dicho billete la encargada se percató que el mismo se encontraba deteriorado lo que fue manifestado al cliente; sin embargo, insistía en pagar con el mismo.

- Que se debe tener presente que todo establecimiento que brinda servicios de atención abierta al cliente, toma precauciones con los medios y formas de pago, sean estos mediante tarjetas o en efectivo, debiendo verificarse en estos últimos que se encuentran en buen estado de conservación.
- Respecto a la falta de atención del reclamo presentado, no precisó argumento relacionado, reiterando el mismo argumento anterior.
- Respecto a la falta del aviso sobre el libro de reclamaciones, señaló que se adjunta fotografía en donde se visualiza el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.

Medios probatorios:

- ❖ Copia del informe emitido por la Administradora de la **T.T. S.A.C.**
- ❖ Vista fotográfica.
- ❖ Copia de carta de fecha 23 de agosto del 2021.

Es preciso indicar que se realizó una visita de inspección a la **T.T. S.A.C.:**

Así, mediante memorándum N° 001101-2021-PS3/INDECOPI emitido con fecha 3 de septiembre del 2021, se requirió a la Dirección de Fiscalización la supervisión correspondiente al establecimiento del denunciado ubicado en Av. Huaylas 788-790 distro de Chorrillos y con memorándum N° 00456-2021-DFI/INDECOPI de fecha 6 de septiembre del 2021 se informó sobre la diligencia efectuada, en la cual se constató la existencia del aviso del libro de reclamaciones.

1.4. Absolución de los descargos

Con fecha 10 de septiembre del 2021, el denunciante absuelve los descargos presentados, precisado que con fecha 23 de agosto recibió una llamada del gerente de **T.T. S.A.C.** y que el 24 de agosto recibió un correo electrónico mediante el cual le brindaron una respuesta al reclamo formulado. Que dicha respuesta indicaba que por la antigüedad y deterioro del billete este no fue aceptado.

Adjunta como nuevos medios de prueba la captura de pantalla de fecha 23 de agosto del 2021 indicando la llamada proveniente del gerente de la **T.T.S.A.C.**, copia de la carta recibida el 24 de agosto del 2021 y el original del billete de S/50.00 soles.

1.5. Resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

Con fecha 05 de octubre del 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emite resolución final en el que resuelve:

- ❖ Sancionar a **T.T.S.A.C.** con una multa de 3,49 UIT por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ❖ Sancionar a **T.T. S.A.C** con una multa de 7 UIT por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ❖ Archivar la denuncia en el extremo que se imputó infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ❖ Denegar las medidas correctivas solicitadas
- ❖ Ordenar a **T.T. S.A.C.** el pago de costos y costas del procedimiento

Fundamentos de la decisión:

- Sobre la no aceptación del billete de S/50.00 soles, se precisó que, si bien **T.T. S.A.C.** mantiene una posición firme respecto al billete cuestionado, se advertiría que, según lo determinado por el Banco Central de Reserva del Perú, se ostenta una opinión distinta.
- Que el denunciante habría señalado que se le negó la aceptación del billete por ser antiguo y no valer el número de serie; sin embargo, de la validación del número de serie en la plataforma del BCR se determinó que el mismo no sería inválido.
- Respecto a la antigüedad y estado de conservación, se precisó que se pudo advertir que el BCR en la gama de diversos documentos emitidos ha establecido los parámetros sobre el canje de los billetes fraccionados y deteriorados, y según la comparación con los documentos emitidos, el billete cuestionado no exhibiría las características de deterioro o antigüedad señaladas por el BCR.
- Respecto al argumento esgrimido por la falta de cambio para efectuar la devolución dineraria correspondiente, se precisó que **T.T. S.A.C.** al ser una cadena de tiendas a nivel nacional y con experiencia en el mercado, debe contar con el nivel de cambio requerido puesto que ello corresponde a las mínimas diligencias que el proveedor debería tener.
- Que, en caso de no contar con cambio necesario, debió brindar las alternativas de solución idóneas y suficientes al denunciante por ejemplo buscar cambio de manera externa.

- Respecto a la falta de atención del reclamo formulado, se precisó que ha quedado acreditado el reclamo formulado por el denunciante; sin embargo, brindó respuesta con fecha 23 de agosto del 2021, es decir fuera del plazo legal y cuando ya se habría iniciado el procedimiento.
- Finalmente, respecto a la falta de aviso del libro de reclamaciones, se precisó que según la diligencia llevada a cabo mediante la supervisión realizada al establecimiento de la denunciada se constató la existencia del aviso del libro de reclamaciones.

1.6. Recurso de apelación

Con fecha 25 de octubre del 2021, **T.T. S.A.C** interpuso recurso de apelación contra la resolución emitida en primera instancia, precisando lo siguiente:

Fundamentos de hecho:

- Precisé que la resolución final emitida contiene una aparente motivación, la cual no se ajusta a la lógica y fines del proceso, por cuanto en lo que respecta a la sanción no ha considerado si la infracción fue intencional o no. Que la infracción no se trata de un hecho grave o muy grave en donde se ha causado un perjuicio económico al denunciante, dado que la transacción de compra no se llegó a completar.
- Precisé que se habría aplicado erróneamente el artículo 19° del Código, pues el contexto de este artículo refiere que el proveedor está obligado respecto a la calidad e idoneidad de los productos que se ofrecen en el mercado, es decir entregar y prestar los servicios al consumidor en las condiciones acordadas, quedando evidenciado que se hace referencia a la transacción comercial entre el consumidor y proveedor, no referente a que es obligación del proveedor recibir como medio de pago del consumidor un billete o moneda que presente defecto alguno.
- Que, en este caso, se está imputando una supuesta acción ilícita, la no aceptación de un pago, sin embargo, al margen de tener o no disponibilidad de cambio para dar vuelto, no puede obligarse al proveedor a aceptar o no un billete cuando se tenga duda alguna, ni puede ser tipificado como un accionar ilegal, por lo que no resultaría aplicable el artículo 19°.
- Por otro lado, se señaló que no se recopilaron otros elementos de convicción, como indicios y evidenciar que se haya realizado o practicado. Que no se ha tomado en cuenta el informe emitido por la Administradora de la tienda mediante la cual se acredita que se atendió al cliente de manera cortés.

1.7. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 25 de enero del 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite resolución final en el que resuelve:

- ❖ Declarar infundada la nulidad planteada por **T.T. S.A.C.**
- ❖ Declarar infundado el recurso de apelación presentado y confirmar la resolución de primera instancia en todos sus extremos

Fundamentos de la decisión:

- Se precisó que tambo habría solicitado la nulidad de la resolución al precisar que no se habría motivado adecuadamente, la ley no contempla como infracción el hecho de no haber aceptado el pago con un billete de S/50.00 soles y los artículos 18° y 19° no comprenderían la infracción alegada y no se habrían considerado elementos suficientes de convicción, así como el informe emitido por la administradora de la tienda. Que el principio de tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas, sino, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible y que para este caso la conducta denunciada constituye una infracción al deber de idoneidad, toda vez que un consumidor que se apersona a un local comercial con el propósito de adquirir un determinado producto, espera legítimamente que pueda realizar el pago con la unidad monetaria autorizada para ello.
- Que, por otra parte, respecto a que no se habrían recopilado mayores elementos de convicción y que no se habría considerado el informe emitido por la Administradora, era posible advertir que la primera instancia recabó elementos relevantes y pertinentes para la controversia, como fue la verificación del billete, el contraste con la información emitida por el BCR e inclusive en el numeral 15 de la resolución se consideró el informe referido, entre otra información pertinente.
- Respecto a la graduación de la sanción, se precisó que la ORPS si aplicó de forma adecuada la metodología para graduar la sanción por lo que se considera razonable y proporcional a la comisión de la infracción, esto bajo un análisis detallado de la metodología utilizada para la graduación de la sanción.

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

Del análisis de los hechos expuestos por las partes y de las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa, se han identificado los problemas de relevancia jurídica en los cuales se centra la controversia del caso. Mediante en análisis de estos problemas se podrá determinar si los extremos

denunciados y cuestionados a lo largo del procedimiento son fundados o infundados, dichos problemas se encuentran relacionados con la determinación de la infracción al deber de idoneidad y de atender los reclamos.

En ese sentido, se tienen los siguientes problemas:

2.1. ¿T.T. S.A.C. generó infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al negarse a aceptar un billete de S/50.00 soles como pago por las compras realizadas por el denunciante?

Como primer problema de relevancia jurídica se ha considerado analizar si **T.T. S.A.C.** generó infracción al deber de idoneidad al negarse a recibir un billete de S/50.00 soles. Como se aprecia del expediente, el denunciante habría intentado pagar con dicho billete y **T.T. S.A.C.** se habría negado a recibirlo aludiendo que el billete se encontraba deteriorado, antiguo y que el número de serie ya no era válido, además de que no tenía cambio para el billete. Ante tal situación es necesario analizar si la negativa de **T.T. S.A.C.** se encontraría justificada y consecuentemente si existe una ruptura del nexo causal o si por el contrario si generó infracción a los intereses y derechos del consumidor.

2.2. ¿Se generó infracción a los artículos 24° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor referidos a la falta de consignación de un aviso del libro de reclamaciones y falta de respuesta a reclamos formulados en el caso analizado por parte de T.T.?

Como segundo problema de relevancia jurídica se ha considerado analizar si **T.T. S.A.C.** generó infracción al deber de atención de reclamos y el deber de contar con un aviso sobre el libro de reclamaciones. Como se observa del expediente, el denunciante formuló un reclamo por los hechos ocurridos y **T.T. S.A.C.** no habría formulado una respuesta oportuna, siendo necesario corroborar tal hecho previa valoración de los medios probatorios; así mismo se denunció que el establecimiento del denunciado no contaba con el aviso exigido por ley, siendo necesario también verificar este aspecto previo análisis de las pruebas presentadas.

2.3. ¿Correspondía declarar la nulidad de la resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos según los fundamentos de T.T. S.A.C.?

Como tercer problema de relevancia jurídica, se ha considera analizar si correspondía declarar la nulidad de la resolución de primera instancia. Como se observa del recurso de apelación interpuesto por **T.T. S.A.C.**, se cuestiona que la resolución de primera instancia estaría inmersa en nulidad debido a que no habría considerado las normas sustantivas aplicables, que los artículo 18° y 19° del Código no contemplaban como infracción el hecho de no haber aceptado como medio de pago un billete o moneda, no ha recopilado otro elementos de convicción y no habría considerado el informe emitido por la Administradora de la tienda, además de una falta de motivación. Ante tal hecho, es necesario verificar, bajo los aspectos señalados, si la resolución efectivamente se encontraba inmersa en nulidad o si por el contrario lo esgrimido por **T.T. S.A.C.** no tiene sustento alguno.

2.4. ¿Se ha graduado de forma adecuada la sanción impuesta a T.T. S.A.C?

Finalmente corresponde analizar si la sanción impuesta a tambo resulta ser razonable y adecuada. Se aprecia del recurso de apelación que Tambo cuestiona la sanción impuesta considerándola desproporcional, resultando necesario analizar si la metodología utilizada por la autoridad administrativa resulta adecuada y si el monto impuesto es razonable.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿T.T. S.A.C. generó infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al negarse a aceptar un billete de S/50.00 soles como pago por las compras realizadas por el denunciante?

En este primer extremo corresponde analizar la presunta infracción al deber de idoneidad imputada por el denunciante. Es preciso indicar que, en toda relación de consumo, existen ciertos deberes al cargo del proveedor, los cuales se encuentran destinados a garantizar una adecuada relación con el consumidor y principalmente a garantizar sus derechos e intereses. De esta forma, bajo los deberes que la ley a asignado al proveedor, se pretende la garantía que la Constitución ha establecido en el artículo 65° referido a la protección de los intereses del consumidor.

Uno de estos deberes es el referido al deber de idoneidad, el cual es impuesto al consumidor para garantizar una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe, según se ha conceptualizado en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así, por ejemplo, si el proveedor ofrece un determinado producto o servicio en base a ciertos términos, condiciones y características, lo que debe entregar al consumidor es lo que ha ofertado en tales condiciones, sin que exista variación alguna.

De esta manera el cumplimiento de lo ofertado determina el deber de idoneidad y con ello se pretende asegurar que el consumidor no se vea engañado por el proveedor en las transacciones que realiza en el mercado o se vea imposibilitado de adquirir un producto o servicio por acciones que resultan contrarias a sus intereses y derechos. La intención de la exigencia de este deber radica en garantizar la comercialización de productos idóneos para el consumidor y evitar que el proveedor abuse de este para obtener beneficios personales.

Sobre este deber Salas (2010) establece que “Ahora bien, el deber de idoneidad, por su lado, refiere a que los proveedores deben entregar los bienes y prestar los servicios tal cual como ellos se comprometieron por medio de su oferta” (Pág. 189). Lo más lógico es que si se propuso una oferta en el mercado, que en buena cuenta terminó por llamar la atención del consumidor en relación a otros proveedores, es que este proveedor cumpla con la oferta dada.

No resultaría adecuado ni beneficioso para el sistema económico y el mercado la falta de idoneidad de los productos y servicios, pues la incidencia en la afectación de los consumidores genera una incidencia negativa en la economía, considerando que es el consumidor el agente más importante en el mercado y de relevancia en el sistema económico.

Es debido a ello que la idoneidad impuesta como deber constituye un elemento esencial y pilar fundamental del sistema de protección al consumidor, garantizando que el consumidor no se vea defraudado en sus expectativas, las cuales han sido creadas precisamente por la oferta del proveedor. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor dejó sentado este aspecto en el siguiente pronunciamiento:

El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor. En tal sentido, se intenta proteger a los consumidores de estas posibles defraudaciones generadas por la asimetría informativa entre proveedores y consumidores, desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de protección al consumidor. (Resolución N° 134-2008/SC2-INDECOPI)

Es preciso indicar que la cuestión de la asimetría informativa determina una posición ventajosa para el proveedor en cuanto a la información del mercado y precisamente de los productos o servicios que comercializa. Así, se entiende que es el proveedor quien maneja mejor información que el consumidor en el mercado y adquiere cierta ventaja por encima de este, siendo necesario establecer un equilibrio para evitar posibles afectaciones a los intereses del consumidor.

Ahora bien, el deber de idoneidad se evalúa en base a una serie de consideraciones, dentro de las cuales se tiene la naturaleza o función del producto

o servicio y las circunstancias que rodean la adquisición. Por ejemplo, si se adquiere un producto que presenta fallas, el deber de idoneidad se evaluará en función a las fallas que presenta el producto y de igual forma si no se ha otorgado un servicio adecuado, el deber de idoneidad se evaluará en función a este servicio. Así, por ejemplo, para el presente caso el deber de idoneidad se evalúa en el sentido de que un consumidor que se apersona a un local comercial con el propósito de adquirir un determinado producto, espera legítimamente que pueda realizar el pago con la unidad monetaria autorizada para ello.

Por otro lado, el deber de idoneidad también se evalúa en función a la información que el proveedor ha otorgado al consumidor, misma que se encuentra en la oferta dada. Así, se entiende que lo que espera el consumidor es lo que se le ha informado. No cabe duda que la información también constituye un elemento importante en el sistema de protección y defensa del consumidor, existiendo una estrecha relación con el deber de idoneidad, como bien puede establecerlo Supo y Bazán (2020):

Se suele decir que la información e idoneidad son dos caras de la misma moneda, pues, el traslado de datos hacia el consumidor dota a este último de los insumos necesarios para generar una expectativa sobre la cualidad y características del producto y/o servicio ofrecido. En efecto, el artículo 18 del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida (...) (Pág. 73).

En este sentido, la evaluación del deber de idoneidad comprende la información que ha sido trasladada al consumidor al momento de establecer la relación de consumo. La imputación de una infracción a este deber sin considerar este aspecto, resultará totalmente inválida e incluso improcedente en razón de que no puede imputarse infracción sobre algo que no se ha ofrecido o informado al consumidor.

Es preciso indicar que todas estas consideraciones se enmarcan en las garantías existentes a favor del consumidor, las cuales se encuentran previstas en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: las garantías legales, explícitas e implícitas; garantías que permiten determinar la idoneidad de un producto o servicio.

Así, bien lo establece Rodríguez (2014):

Como puede apreciarse, tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables.

En sentido contrario, entonces, debemos afirmar que no cualquier expectativa del consumidor resulta merecedora de tutela. (Pág. 304)

Entonces, según lo precisado hasta el momento para la evaluación del deber de idoneidad, considerando además las naturaleza del producto y servicio y las circunstancias que rodean la adquisición se toma en cuenta lo que precisa Gonzales (2017) se tiene lo que el consumidor espera, expectativa que tiene su marco de referencia en lo que establece la ley, lo ofrecido por el proveedor y lo que cualquier consumidor razonablemente esperaría de lo que pretende adquirir.

Ahora bien, existiendo imputación sobre el deber de idoneidad, es importante conocer sobre la carga de la prueba. En principio corresponde al consumidor acreditar el defecto en el producto o servicio comercializada, de tal forma que deberá presentar medios de prueba destinados a acreditar la responsabilidad del proveedor.

Por otro lado, corresponde al proveedor acreditar lo contrario, y para tal efecto es necesario considerar lo que establece la Sala Especializada en protección al Consumidor:

El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. (Resolución N° 0147-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 8)

Lo precisado concuerda con lo establecido en el artículo 104° del Código que hace referencia a la exoneración del proveedor siempre que logre acreditar la existencia de una causa justa y objetiva que determine la ruptura del nexo causal. Es importante tomar en cuenta que este aspecto en el deber de idoneidad implica que el proveedor justifique la infracción o su accionar con la finalidad de evaluar si existen razones objetivas y no imputables de responsabilidad administrativa. Bien lo establece la Sala: "(...) si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado". (Resolución N° 1278-2020/SPC-INDECOPI, Fundamento 11)

En el presente caso, el denunciante señaló que como infracción al deber de idoneidad **T.T. S.A.C** se habría negado a recibir un billete de S/ 50.00 soles. Ante tal hecho se han presentado una serie de consideraciones tanto por el denunciante como por **T.T. S.A.C.**: la negativa se sustentó, según el denunciante, en que el número de serie del billete no era válido y era antiguo, y según **T.T. S.A.C.** el billete

presentaba deterioros y era antiguo, además de que no presentaba sencillo para el cambio respectivo. Corresponde realizar un análisis sobre cada aspecto.

Para estos casos, se concordará con lo estipulado y fundamentado por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos. Respecto a que el número de serie no sería válido, el Órgano Resolutivo al realizar la verificación en el sistema del BCR determinó que el mismo sí era válido, por lo que este aspecto no merece mayor cuestionamiento.

Por otro lado, al precisarse que se hizo una comparación del billete con la gama de documentos emitidos por el BCR respecto a la antigüedad y el deterioro, determinándose que el billete cuestionado no presentaba las características de un billete deteriorado o antiguo, correspondía declarar desestimado este extremo para el proveedor. Se aprecia del expediente el billete adjuntado por el denunciante y los documentos que contienen los modelos a seguir para la comparación respectiva respecto al deterioro y antigüedad, evidenciándose que el billete cuestionado efectivamente no reúne las características de dichos modelos consignados.

Finalmente, respecto a la falta de cambio, se concuerda con lo esgrimido por el Órgano Resolutivo, respecto a que siendo **T.T. S.A.C.** una cadena de tiendas a nivel nacional y de cierta envergadura, el argumento de la falta de cambio no resulta ser suficiente para que su conducta sea justificada, pues se entiende que según la naturaleza del servicio que ofrece debería tener el suficiente cambio para las transacciones que se lleven a cabo o en su defecto haber brindado alguna alternativa de solución al consumidor.

Bajo todos estos aspectos se ha determinado que no existía justificación alguna para que **T.T. S.A.C.** se negara a recibir el billete de S/50.00 soles, por lo que, si se ha generado infracción al deber de idoneidad en este extremo, corresponde imponer la sanción respectiva bajo el análisis del caso.

3.2. ¿Se generó infracción a los artículos 24° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor referidos a la falta de respuesta a reclamos formulados y consignación de un aviso del libro de reclamaciones en el caso analizado por parte de **T.T. S.A.C.**?

En este extremo corresponde analizar sobre la infracción al deber de atención de reclamos y el deber de contar con un aviso sobre el libro de reclamaciones. Respecto al primero, es preciso indicar que en toda relación de consumo resulta probable que existan ciertos aspectos que lleven a la disconformidad por parte del consumidor y como muestra de tal interponga ciertos reclamos al proveedor a través de los medios idóneos para ello.

De esta forma, la no concordancia o disconformidad con los productos o servicios, e incluso con la atención brindada por el proveedor genera la formulación de diferentes reclamos por parte del consumidor. Esta posibilidad otorgada al consumidor se ha dado con la intención de que se brinde una solución rápida e idónea dentro de la propia relación de consumo, y probablemente con la intención de evitar llegar a instancias superiores, como por ejemplo un procedimiento administrativo sancionador. Es debido a ello, que la norma exige que el proveedor debe atender los reclamos formulados por el consumidor.

Cabe mencionar que el hecho de que el proveedor se vea obligado a responder a los reclamos del consumidor, no implica que brindara una respuesta favorable o que dará razón a cada uno de los puntos sobre los que se haya pronunciado, sino que solamente se limite a pronunciarse sobre lo formulado por el consumidor independientemente si ampara o no sus pretensiones. Así, la atención a los reclamos formulados acarrea una respuesta ya sea positiva o negativa, lo que implica que no necesariamente va a satisfacer la controversia suscitada.

Generalmente los reclamos formulados por el consumidor se sustentan en infracción al deber de idoneidad, de tal forma que el consumidor al observar que sus expectativas se han visto defraudadas procede a formular el reclamo correspondiente, esperando que el proveedor brinde una respuesta oportuna expresando su posición sobre el caso.

Así, por ejemplo, si el consumidor acude a una tienda para la adquisición de diversos productos, lo que espera que no exista una negativa injustificada por parte de la tienda para la recepción de sus billetes que a la luz del ordenamiento jurídico resultan válidos. Naturalmente ante este hecho tiene el derecho de formular un reclamo y de obtener una respuesta por ello.

De esta forma, una vez efectuado el reclamo respectivo por los medios idóneos para ello, como lo es el libro de reclamaciones, debe proceder a la respuesta oportuna, tal y como lo precisan Cerrón Baldeón y otros (2019):

La Sala precisa que los reclamos deben ser atendidos de manera oportuna, completa y clara, así como pronunciarse sobre lo reclamado por el usuario, independientemente de si acoge o no el pedido planteado por el reclamante a propósito de la controversia. Asimismo, la Sala ha señalado que no resulta factible la subsanación de una conducta infractora consistente en la falta de atención oportuna de un reclamo, en tanto que al omitir cumplir con brindarle atención en el plazo legalmente establecido se configura la infracción, aunque posteriormente se expida una respuesta tardía. (Pág. 55)

Así, como bien se señala, el proveedor se encuentra obligado a brindar una respuesta oportuna, completa y clara; así como pronunciarse sobre lo reclamado

por el consumidor, sin que ello implique que la respuesta sea favorable o no. Así mismo, la respuesta debe darse dentro del plazo que se encuentra legalmente prevista.

El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el proveedor se encuentra obligado a brindar respuesta al reclamo formulado en un plazo no mayor de 30 días calendarios, y dicho plazo puede extenderse a otro igual previa notificación al consumidor. Se observa entonces que el proveedor dispone de un plazo para la respuesta que debe otorgar, el cual puede ser ampliado considerando la naturaleza del reclamo y siempre que se comunique con anticipación al consumidor. Sobre el particular, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) señala que: “En esa respuesta, el proveedor tiene la posibilidad de ofrecer una solución al consumidor, la cual se puede consignar en el mismo acto en que es llenado el libro de reclamaciones, o posteriormente”. (Pág. 31).

En la misma línea de pensamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor establece que: “Cabe reiterar que la responsabilidad de los proveedores al atender los reclamos efectuados por los consumidores consiste en que estos tengan reciban una respuesta oportuna y congruente con lo solicitado y/o reclamado” (Resolución 0007-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 70). En ese sentido constituye infracción a las normas de protección al consumidor la falta de atención a los reclamos formulados por el consumidor.

Un aspecto importante que debe tomarse en cuenta en estos casos, es que la atención al reclamo no puede condicionarse al pago previo del producto o servicio que es materia del reclamo, como bien lo señala Maraví (2013): “Por ejemplo, si estoy pagando un producto o servicio en partes y tengo un reclamo por falta de idoneidad, no me pueden exigir que complete primero el resto de las cuotas”. (Pág. 38)

En el caso analizado se tiene que con fecha 9 de julio del 2021 el denunciante presentó un reclamo a **T.T. S.A.C.** a través de su libro de reclamaciones. Este hecho se ha acreditado con la hoja de reclamación N° 00106-20, por lo que el proveedor se encontraba obligado a presentar una respuesta a dicho reclamo.

Entendiendo que el plazo es de 30 días calendarios, el proveedor disponía hasta el 9 de agosto del 2021 para brindar la respuesta respectiva; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios no existe algún documento que dentro de plazo contenga la respuesta al consumidor, ni comunicación alguna que justifique la ampliación del plazo tal y como lo exige la norma.

No obstante, se advierte que luego de iniciado el procedimiento administrativo, con fecha 23 de agosto del 2021 **T.T. S.A.C.** remitió una carta en respuesta al reclamo formulado; sin embargo, dado que se ha remitido fuera del plazo legal, no lo exime

de responsabilidad administrativa sobre el hecho. Por lo expuesto, **T.T. S.A.C.** es responsable por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no brindar una respuesta oportuna al denunciante.

Ahora bien, respecto al aviso del libro de reclamaciones es importante tomar en cuenta que todo proveedor tiene ciertas obligaciones respecto al libro de reclamaciones. En principio, según el artículo 150° del Código, el proveedor se encuentra obligado a contar con un libro de reclamaciones, por medio del cual se facilite al consumidor la interposición de los reclamos respectivos, y lógicamente no puede negarse a entregarlo cuando sea solicitado.

En base a esto, es que se encuentra obligado, según el artículo 151° a exhibir el libro de reclamaciones. De esta forma, la norma exige que los establecimientos del proveedor deben colocar un aviso que comunique la existencia de este libro y el derecho que tienen los consumidores para solicitarlo respectivamente. El Decreto Supremo 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código indica también la obligación de contar con el libro de reclamaciones en un lugar visible y accesible al público.

Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señala que:

Por su parte, el artículo 9° del Reglamento señala que los proveedores que cuenten con un libro de reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y de fácil acceso al público, como mínimo, un aviso del libro de reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del Reglamento y en aquellos casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos, la obligación de exhibir el aviso se extiende a cada uno de ellos. (Resolución N° 0044-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 7)

La finalidad de esta obligación radica precisamente en que el consumidor pueda visualizar la existencia del libro de reclamaciones y proceder a formular el reclamo pertinente. Puede que el consumidor asuma que el establecimiento del proveedor tenga un libro de reclamaciones, resultando necesario de un aviso sobre su existencia y el derecho a solicitarse en caso de algún reclamo.

En el presente caso, el denunciante estableció que el local no contaba con dicho aviso, incurriendo en infracción al artículo 151° del Código. Ante tal imputación, con fecha 3 de septiembre del 2021 se emitió memorándum N° 001101-2021-PS3/INDECOPI mediante el cuál se requirió a la Dirección de Fiscalización del Indecopi la verificación del establecimiento del denunciado ubicado en Av. Huaylas N° 788-790, distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, con la finalidad de verificar la existencia del aviso del libro de reclamaciones.

Es así que con fecha 6 de septiembre del 2021 mediante memorándum N° 00456-2021-DF/INDECOPI se informó a la OPS sobre la diligencia efectuado el mismo día, en la cual se constató de la existencia del aviso del libro de reclamaciones que el denunciante habría cuestionado. Bajo este medio de prueba consistente en el documento de supervisión realizado por la autoridad administrativa, se acredita que el establecimiento si contaba con el aviso respectivo.

Por otro lado, si bien el denunciante habría adjuntado un video de 47 segundos intentando demostrar la falta de existencia de este aviso, se tienen los argumentos de la ORPS al señalar que dicho video solo muestra parte del establecimiento y no todo completo, aspecto que no permitiría acreditar de forma fehaciente que en realidad el local contaba o no con el aviso respectivo.

En base a todo lo establecido, se precisa que, en este extremo, **T.T. S.A.C.** no habría incurrido en infracción, en tanto ha quedado acreditado de forma fehaciente que, si contaba con el aviso del libro de reclamaciones el día de los hechos, no siendo suficientes los elementos adjuntados por el denunciante. Es importante considerar que el denunciado pudo haber consignado otros medios de prueba idóneos para acreditar la imputación realizada, como fotografías de los lugares visibles o un video completo del local. Debe considerarse que es el consumidor quien esta debe acreditar el defecto imputado de forma fehaciente, por lo que debe presentar suficientes elementos de prueba para al fin.

3.3. ¿Correspondía declarar la nulidad de la resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos según los fundamentos de T.T. S.A.C.?

En este extremo corresponde analizar si la resolución emitida por la primera instancia se encontraba inmersa en nulidad por las consideraciones descritas por **T.T.S.A.C.** Es importante tomar en cuenta que, en todos los procesos o procedimientos administrativos, la decisión emitida debe cumplir con ciertos requisitos que permiten establecer que la decisión emitida es realmente válida y surte efectos jurídicos plenos, caso contrario acarrea su nulidad.

Para el caso del procedimiento administrativo, se debe seguir lo establecido en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) que establece cuando un acto administrativo se considera como válido a la luz del derecho. Así, el artículo 8° de dicha norma establece que: “Es válido el acto administrativo dictado conforme al ordenamiento jurídico”. Se entiende que el ordenamiento jurídico es un conglomerado de normas, leyes, valores y principios que direccionan o regulan los diferentes aspectos de la sociedad y el comportamiento de las personas, por lo que el acto administrativo debe ajustarse a dichas normas, valores y principios para ser considerado como válido.

Lógicamente que lo estipulado en este artículo tiene su fuente en la protección de los intereses del administrado, a través de la emisión de una decisión justa y objetiva, que atienda a una finalidad pública. No puede concebirse la emisión de actos administrativos que no siguen los parámetros del ordenamiento jurídico y que se encuentran inmersos en arbitrariedades que solo evidencian la falta de valores y principios en nuestro sistema.

Sobre el particular, se tiene lo afirmado por Delgado (2018) quien refiere que:

(...) la validez del acto administrativo no es otra cosa que su adecuación al Derecho o al ordenamiento jurídico en su conjunto. Y como bien lo completa Esteve aquello es “una condición que en pura lógica jurídica resulta básica y fundamental para que un acto pueda desplegar efectos es que éste sea válido, que se ajuste al ordenamiento jurídico”. De modo que la legitimidad y conservación de los efectos del acto dependerán de que este último sea válido. (Pág. 85)

Tal y como lo establece el autor, a través de la validez del acto administrativo se puede evidenciar el despliegue de los efectos jurídicos deseados, en tanto se ajusta a los parámetros del ordenamiento jurídico y no se contravienen los intereses del administrado, así como los valores, principios y normas que conforman al ordenamiento. Así, se entiende que un acto administrativo será válido, siempre y cuando se adecue el derecho.

Ahora bien, es importante tomar en cuenta que todo acto administrativo se considera válida o se presume su validez, tal y como se describe en el artículo 9° de la norma en mención: “Todo acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda”. En ese sentido, el acto administrativo emitido por la autoridad respectiva será reputado como válido mientras no se demuestre lo contrario, esto porque se presume que el acto emitido se ha dado en conformidad con los parámetros del ordenamiento jurídico, siendo necesario demostrar que resulta nulo a través de la decisión respectiva, ya sea por la misma autoridad o mediante la actividad jurisdiccional.

Respecto a esta presunción relativa, Ponce y Muñoz (2018) sostienen que su aplicación genera ciertas consecuencias en la nulidad administrativa, a saber: “Los casos de nulidad administrativa son de interpretación restrictiva; favorece la posibilidad de conservación del acto administrativo; los efectos de la invalidez deben tenderse a su aislamiento; (...)” (Pág. 199). Así, identificada la nulidad del acto, se procede a solicitarla ante la autoridad correspondiente.

Por otro lado, para identificar cuando el acto puede ser nulo, es necesario atender a lo estipulado en el artículo 10° del TUO de la LPAG que establece las siguientes causales:

- ❖ La contravención a la Constitución, leyes o normas reglamentarias: naturalmente si el acto administrativo se emite contraviniendo lo estipulado en la misma Constitución, leyes o normas debe ser declarado nulo, toda vez que lo lógico y adecuado es que se de en conformidad con estas. Todas las normas, en especial la Constitución no deben ser discordantes en estas situaciones, por el contrario, deberían aplicarse en armonía para su validez.
- ❖ Defecto u omisión de sus requisitos de validez: los requisitos de validez del acto administrativo se encuentran establecidos en el artículo 3° de la norma mencionada, y comprende el acto debe ser emitido conforme a la competencia del órgano respectivo, expresando su objeto o contenido, atendiendo a la finalidad pública, con una debida motivación y derivado de un procedimiento regular.
- ❖ Los actos expresos o los que resulten de aprobación automática o por silencio administrativo: en este caso se ha determinado la nulidad de ciertos actos que para su aprobación sería necesario de la evaluación de la autoridad administrativa, pero que debido al transcurso del plazo ha operado la aprobación automática o el silencio administrativo positivo.
- ❖ Los actos constitutivos de infracción penal: finalmente, resulta evidente que todo acto emitido que constituya infracción penal deba ser declarado nulo, en tanto se contravienen normas, principios y valores.

Un aspecto que merece importancia en este caso, es que los procedimientos seguidos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor son procedimientos sancionadores, y en base a tal naturaleza es necesario que se sujeten a la observancia, además de lo antes indicado, de ciertos principios que guían el ejercicio de la potestad sancionadora, como es el caso del debido procedimiento administrativo.

En base a lo precisado, la norma en mención en su artículo 248° establece una serie de principios que se deben seguir en estos procedimientos administrativos, dentro de los cuales este principio, que engloba una serie de garantías y dentro de las cuales se encuentra la debida motivación. Así, es preciso indicar que la debida motivación, además de requisitos de validez del acto administrativo, constituye una garantía del debido procedimiento administrativo. Sobre el particular, Pérez (2012) señala que: “La motivación debe mostrar que la decisión adoptada está legal y racionalmente justificada sobre la base de aquellos elementos que la fundamentan”.
(Pág. 1)

En el presente caso, se observa que, a través del recurso de apelación, **T.T. S.A.C.** habría cuestionado la nulidad de la resolución de primera instancia en base a los siguientes aspectos que constituirán una motivación aparente:

- ❖ No se habría considerado las normas sustantivas aplicables
- ❖ No se consideró que la ley no contempla como infracción el hecho de no haber aceptado el pago con un billete de S/50.00 soles
- ❖ Los artículos 18° y 19° del Código no comprenden como infracción el hecho de no aceptar como medio de pago un billete vulnerándose el principio de legalidad y tipicidad
- ❖ No se han recopilado otros elementos de convicción
- ❖ No se ha considerado el informe emitido por la administradora de la tienda.

Respecto al primer punto, es importante precisar que la ORPS ha precisado todas las normas sustantivas aplicables al caso, realizando un análisis introductorio al respecto como lo es el artículo 18°, 19°, 24° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como los artículos 173°.2 del TUO de la LPAG referido a la carga de la prueba y el artículo 104° del Código referido a responsabilidad administrativa del proveedor, por lo que dicho extremo cuestionado no tiene fundamento o asidero para ser considerado.

Respecto al segundo aspecto, que encuentra relación con el tercero, es preciso indicar que **T.T.S.A.C** lo que cuestiona es que la tipificación que la primera instancia realizó sobre el hecho referido a no aceptar como medio de pago un billete de S/50.00 soles, vulnera el principio de legalidad y tipicidad, en tanto de la interpretación del artículo 18° y 19° del Código no sustentan la tipificación como un accionar ilegal, este está referido a una transacción comercial entre un proveedor y un consumidor, mas no al medio de pago efectuado.

No obstante, es necesario señalar que la interpretación realizada por **T.T. S.A.C.** en este extremo resulta ser errónea. Solo basta con observar lo descrito por la Sala Especializada en Protección al consumidor:

(...) pues como también ha reconocido el Tribunal Constitucional para que se cumpla con el principio de tipicidad en materia administrativa basta que de la norma - que contiene una descripción general del supuesto de hecho - sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de experiencia". (Resolución Final N° 345-2014/SPC, Fundamento 25)

De ahí, concordando con la Comisión en este extremo, se advierte que no es viable o posible establecer un catálogo de las conductas que se consideran infractoras en

esto procedimientos, por lo que solo es suficiente que sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de experiencia. De esta forma, mediante el principio de tipicidad y legalidad no se exige que las conductas infractoras estén detalladas de forma precisa, sino que basta con un margen de indeterminación para ser admisible.

En el caso del deber de idoneidad, entiendo ya su concepto y alcances, la conducta de **T.T. S.A.C.** se materializa en el siguiente supuesto: si un consumidor se apersona a un establecimiento comercial con la finalidad de adquirir un producto o servicio, espera legítimamente que pueda realizar el pago con un billete autorizado para ello sin que exista una negativa injustificada de recepción por parte del establecimiento. Este aspecto si constituye infracción al deber de idoneidad. En ese sentido, el argumento en este extremo por parte de **T.T. S.A.C.** no tiene fundamento o asidero alguno, por lo que corresponde que sea desestimado.

Respecto a que no se han recopilado otros elementos de convicción, se señala que la ORPS si recabó elementos relevantes para dilucidar el caso, como la verificación del numero de serie del billete a través del sistema del BCR y la comparación con documentos emitidos por el BCR para determinar la antigüedad y deterioro del billete, por lo que tampoco puede cuestionarse este aspecto a la resolución de primera instancia.

Finalmente, respecto a que no se ha considerado el informe emitido por la administradora de la tienda, de la revisión de la resolución emitida se aprecia en el numeral 15 de la misma que la ORPS hace precisión de lo medios probatorios a considerar, tomando en cuenta el informe emitido por la administradora de la tienda a través del correo electrónico de fecha 24 de agosto del 2021.

Bajo todos estos aspectos, corresponde determinar que no correspondía declarar la nulidad de la resolución de la ORPS en base a las consideraciones señaladas por **T.T. S.A.C** en tanto se han cumplido con todos los requisitos de validez y con las garantías del debido procedimiento, motivándose de forma adecuada y objetiva, bajo un análisis minucioso.

3.4. ¿Se ha graduado de forma adecuada la sanción impuesta a **T.T. S A C**?

Finalmente corresponde determinar si la sanción impuesta resulta razonable y proporcional a la comisión de la infracción. Se precisa que, en todo procedimiento administrativo, especialmente en materia de protección al consumidor, de encontrarse responsable al proveedor se le impondrá una sanción respectiva. La sanción, según Bermejo (1999) sanciones se configuran como “Una resolución administrativa de gravamen que disminuye o debilita –incluso elimina– algún espacio de la esfera jurídica de los particulares, bien porque se le priva de un derecho, bien porque se le impone un deber u obligación”. (Pág. 81)

En ese sentido, determinada la responsabilidad, corresponde a la autoridad administrativa graduar la sanción a imponer, que según 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor pueden ser las siguientes:

- ❖ Amonestación: se impondrá una amonestación en caso de infracciones leves
- ❖ Multas: se impondrá multas de hasta 50 UIT para infracciones leves, de 150 UIT para casos de infracciones graves y hasta 450 UIT para infracciones que se consideren muy graves.

De esta forma, al momento de evaluar la multa a imponer, la autoridad administrativa deberá evaluar si corresponde una amonestación o una multa, e incluso ambos en caso de diversas infracciones, y para tal efecto deberá analizar si la infracción es leve, grave o muy grave según corresponda. Es importante tomar en cuenta que debido a la necesidad de regular el ejercicio de la potestad sancionadora de la administración, se otorgan estos parámetros para las sanciones impuestas. Sobre el particular, Gomes, Isla y Mejía (2010) señalan que: “El tipo de sanción a imponer, así como el monto de las multas, dependerá de la clase de infracción que cometan los proveedores” (p. 139).

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que las sanciones se imponen sin perjuicio de las medidas correctivas que se hayan dictado, en tanto son de diferente naturaleza y pueden dictarse en conjunto en la decisión final del procedimiento administrativo.

ahora bien, para una vez identificada la infracción cometida, es de aplicación lo precisado en el artículo 112° que establece los siguientes criterios para la graduación de la sanción:

- ❖ Beneficio ilícito esperado: conforma la ganancia que el proveedor obtiene al cometer la infracción.
- ❖ Probabilidad de detección: es la probabilidad que tiene la administración de detectar la infracción cometida.
- ❖ Daño resultante: es el daño generado al consumidor como consecuencia de la infracción.
- ❖ Efecto de la conducta infractora: son los efectos en el mercado causados por la conducta infractora.
- ❖ Naturaleza del perjuicio causado: hace referencia al tipo de perjuicio que se ha generado e incluso el grado de afectación.
- ❖ Otros criterios: serán los criterios que considere la administración.

Para estos criterios, también resultará relevante considerar ciertas agravantes como, por ejemplo: la reincidencia o la conducta del infractor en el procedimiento y atenuantes como la presentación de una propuesta conciliatoria o la subsanación de la conducta durante el procedimiento.

En el presente caso, la ORPS determinó la multa base multiplicando un primer componente de valores prestablecidos según la afectación ocasionada y el tamaño del infractor, por un segundo componente que se estableció a partir de la duración de la infracción.

Acreditada la responsabilidad de **T.T. S.A.C.** por infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la ORPS determinó que el nivel de esta infracción como bajo, en base al cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM. En ese sentido, se entiende que la infracción en este caso es considerada como leve, por lo que corresponde una amonestación o multa hasta 50 UIT dependiendo del caso. En el mismo sentido, bajo un análisis objetivo, se determinó que **T.T. S.A.C.** constituye una gran empresa, en ese sentido, el monto preestablecido corresponde a 4,49 UIT según el cuadro 18 del Decreto Supremo mencionado.

Respecto a la duración de la infracción se determinó que se considerará como una infracción instantánea, por lo que la multa base sigue en 3,49 UIT. Al determinarse que no se generan atenuantes ni agravantes, la multa final es e 3,49 UIT según el Decreto Supremo mencionado.

Respecto a la falta de atención del reclamo formulado, se preció que el Decreto Supremo en mención establece una metodología particular para la multa cuando la afectación se relacione con el libro de reclamaciones, indicándose que se considerará la gravedad de la infracción (A, B y C, donde A es la más grave) y la multa referencial por tamaño del infractor según tipo de infracción. Una vez establecida la multa se multiplicará un por factor F que contempla cierta información. Bajo este aspecto, y según el cuadro 3 del Decreto Supremo analizado se determinó que la infracción es tipo A (no atender o no responde al reclamo) por lo que la multa es de 5 hasta 10 UIT por ser gran empresa.

Respecto al valor F se indicó que era 1 en razón de que la multa base no puede exceder la multa referencial. En este caso, y atendiendo que durante el procedimiento se atendió al reclamo como una circunstancia atenuante, de las 10 UIT se aplicó un descuento del 30% obteniendo como multa final 7UIT.

Como se observa, la ORPS ha aplicado la metodología establecida por la ley y ha calculado el monto de la sanción en conformidad con lo exigido, de tal forma que puede considerarse como razonable y proporcional a la comisión de la infracción. En el mismo sentido, lo ha corroborado la Comisión de Protección al Consumidor.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

Respecto a la resolución emitida por la primera instancia, preciso que me encuentro de acuerdo con la decisión de declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 18° y 19° del Código referido al deber de idoneidad y artículo 24° referido al deber de atención de reclamos y consecuentemente sancionar a **T.T. S.A.C.** por 3,49 y 7 UIT respectivamente. Como se ha demostrado a lo largo del análisis de los problemas identificados, quedó acreditada la responsabilidad de **T.T. S.A.C.** en los hechos denunciados, toda vez que se negó injustificadamente a recibir el billete de S/50.00 soles por parte del denunciante. No se han presentado medios de prueba que acrediten su falta de responsabilidad o una causa objetiva que justifique dicha negativa.

Por otro lado, se acreditó que no brindó una respuesta oportuna ante el reclamo formulado, toda vez que, si bien formuló una respuesta mediante correo electrónico, fue luego de vencido el plazo legal que exige la normativa. En ese sentido, la ORPS ha analizado de forma adecuada los medios probatorios y ha emitido una decisión debidamente fundamentada.

4.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Respecto a la resolución emitida por la Comisión, preciso que me encuentro de acuerdo con la decisión de confirmar la resolución de primera instancia y declarar infundado el pedido de nulidad interpuesto por **T.T. S.A.C.** Como se ha establecido, los fundamentos tendientes a declarar la nulidad de la resolución de primera instancia no se encontraban sustentados o fundamentados e incluso no tenían asidero, en tanto dicha resolución ha considerado todos los elementos de validez exigidos por la ley para que el acto emitido sea considerado totalmente válido.

Así, la Comisión analizó y determinó que los argumentos esgrimidos por **T.T. S.A.C.** resultaban infundados y que la sanción impuesta también resultaba razonable y proporcional, en tanto la metodología utilizada era la exigida por la norma respectiva para la graduación de las sanciones. Se realizó un análisis exhaustivo de los extremos apelados y se emitió una decisión debidamente fundamentada.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que en toda relación de consumo se debe garantizar la idoneidad de los productos o servicios que se ofertan en el mercado, lo que implica que el proveedor se encuentra obligado a garantizar que exista una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe en función a lo establecido en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del

Consumidor. Para evaluar el deber de idoneidad, se toma en cuenta la naturaleza de los productos o servicios y las circunstancias que rodea la transacción, además de las garantías ofrecidas.

2. En el presente caso, **T.T. S.A.C.** generó infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al negarse a aceptar un billete de S/50.00 soles como pago por las compras realizadas por el denunciante. Quedó acreditado que **T.T. S.A.C.** se negó de manera injustificada a recibir el billete del denunciante, vulnerando así las legítimas expectativas del consumidor, quien al acercarse a un establecimiento comercial espera legítimamente que pueda realizar el pago con la unidad monetaria autorizada para ello.
3. Se concluye que todo proveedor tiene el deber de atender a los reclamos del consumidor de forma oportuna y dentro del plazo legal establecido. De esta forma, cuando el consumidor formule un reclamo a través de los medios idóneos para al fin, es responsabilidad y obligación del proveedor otorgar una respuesta, la cual puede o no ser favorable para el consumidor dentro de un plazo de 30 días calendarios, el cual puede ser extendido por otro igual previa notificación al consumidor.
4. En el caso en concreto, **T.T. S.A.C.** generó infracción al deber de atención de reclamos previsto en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no brindar una respuesta oportuna y dentro del plazo legal al denunciante. Si bien formuló una respuesta mediante correo electrónico durante el procedimiento administrativo, dicha respuesta fue formulada fuera del plazo legal, por lo que no queda exento de responsabilidad administrativa.
5. Se concluye que todo establecimiento comercial de un proveedor debe tener un libro de reclamaciones y un aviso que indique su existencia y el derecho a solicitarlo. El proveedor se encuentra obligado a consignar dicho aviso en un lugar visible para el consumidor, y hacer entrega del libro de reclamaciones cuando sea solicitado. En el presente caso, quedó acreditado que **T.T. S.A.C.** tenía el aviso que indicaba la existencia del libro de reclamaciones, a través de la supervisión realizada por la autoridad administrativa al establecimiento donde ocurrieron los hechos.
6. Se concluye que todo acto administrativo que no reúna los requisitos de validez y se encuentre inmerso en las causales de nulidad, será considerada como nula a la luz del ordenamiento jurídico y como conciencia no desplegará los efectos jurídicos deseados. No puede concebirse la emisión de actos administrativos que no siguen los parámetros del ordenamiento jurídico y que se encuentran

inmersos en arbitrariedades que solo evidencian la falta de valores y principios en nuestro sistema.

7. En el presente caso, se concluye que la resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor no se encontraba inmersa alguna causal de nulidad, toda vez que reúne los requisitos de validez y no se ha emitido contraviniendo la Constitución y las leyes. La decisión goza de una debida motivación y contiene todos los elementos de validez que se derivan de un procedimiento regular.
8. Se concluye que, en el procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor, la autoridad administrativa debe graduar de forma adecuada y razonable la sanción a imponer en caso de acreditar la responsabilidad del proveedor, y para tal efecto deberá seguir los criterios establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como lo precisado en el Decreto Supremo N°032-2021-PCM. En el presente caso, se graduó de forma razonable y proporcional la sanción impuesta, en tanto se siguió lo establecido en dichas normas sin dejar un marco discrecional.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- 5.1 Bermejo Vera, J. (1999). *Derecho Administrativo, parte especial*. Madrid: Civitas.
- 5.2 Cerrón Baldeón, L., & otros. (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).
- 5.3 Gonzales, R. (2017). *El derecho de autor vs las expectativas de los consumidores: la necesidad de establecer una excepción al derecho de autor referido a los mecanismos de autotutela a fin de cumplir con las expectativas de los consumidores*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 5.4 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos . (2021). *Manual sobre la protección y defensa del consumidor*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos .

HEMEROGRAFÍA

- 5.5 Delgado, A. (2018). Algunos comentarios sobre la presunción de validez de los actos administrativos en la ley de bases de los procedimientos administrativos. *Ars Boni Et Aequi*, 83-114.
- 5.6 Gómez, H., Isla, S., & Mejía, G. (2010). Apuntes sobre la graduación de sanciones por infracciones a las normas de protección al consumidor. *Derecho y sociedad*, 134-146.
- 5.7 Maraví Contreras, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de actualidad mercantil*, 31-41.
- 5.8 Pérez, J. (2012). La motivación de las decisiones tomadas por cualquier autoridad pública. *Derecho y cambio social*, 1-12.
- 5.9 Ponce Rivera, C., & Muñoz Ccuro, F. (2018). La nulidad del acto administrativo en la legislación administrativa general. *Lex*, 195-224.
- 5.10 Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, 303-314.
- 5.11 Salas Valderrama, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado. *Foro jurídico*, 182-193.
- 5.12 Supo Calderón, D., & Bazán Vásquez, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 69-94.

JURISPRUDENCIA

- 5.13 Sala Especializada en Protección al Consumidor (2008). Resolución N° 134-2008/SC2-INDECOPI
- 5.14 Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución Final N° 345-2014/SPC
- 5.15 Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020). Resolución N° 1278-2020/SPC-INDECOPI
- 5.16 Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución 0007-2021/SPC-INDECOPI
- 5.17 Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución N° 0044-2021/SPC-INDECOPI

5.18 Sala Especializada en Protección al Consumidor (2022). Resolución N° 0147-2022/SPC-INDECOPI

FUENTES LEGALES

- 5.19 Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú
- 5.20 Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 5.21 Poder Ejecutivo (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 5.22 Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
- 5.23 Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
- 5.24 Circular N° 0016-2018-BCRP, Reglamento de Canje de Billetes y Monedas.

VII. ANEXOS

- Denuncia
- Descargos
- Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
- Recurso de apelación
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0144-2022/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

Lima, 25 de enero de 2022

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 10 de agosto de 2020, el señor [REDACTED] interpuso una denuncia en contra de [REDACTED] por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
- El 16 de agosto de 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), mediante Resolución N° 1, dispuso admitir a trámite la denuncia en los siguientes términos:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 10 de agosto de 2021, presentada por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en:

- El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que su personal no habría aceptado como medio de pago de la compra efectuada en su establecimiento comercial ubicado en el distrito de Chorrillos el 09 de julio de 2021, un billete de S/50,00, impidiendo con ello que se pudiera concretar, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se brindó solución alguna.*
- El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con brindar respuesta al reclamo registrado en su Libro de Reclamaciones físico el 09 de julio de 2021, aun cuando transcurrió el plazo legal establecido para realizarlo.*
- El artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que no habría cumplido con implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en la Av. Huaylas 788-790, distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima." (sic)*

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° [REDACTED]

² **LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3

3. El 23 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] absolvió el requerimiento de información formulado mediante Resolución N° 1.
4. El 24 de agosto de 2021, [REDACTED] presentó sus descargos.
5. El 3 de septiembre de 2021, el OPS solicitó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi realizara una diligencia de inspección a fin de verificar si el local de [REDACTED], ubicado en el distrito de Chorrillos, cumplía con tener el aviso del Libro de Reclamaciones.
6. El 8 de septiembre de 2021, la Dirección de Fiscalización del Indecopi remitió el Acta de Inspección efectuada, dejándose constancia que [REDACTED] contaba con el aviso del Libro de Reclamaciones y con el Libro de Reclamaciones.
7. El 10 de septiembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó alegatos.
8. El 16 de septiembre de 2021, el OPS llevó a cabo una Audiencia de Verificación sobre el billete de S/ 50,00 materia de denuncia, incorporando al procedimiento las fotografías correspondientes, las cuales fueron trasladadas a las partes mediante Resolución N° 3 de esa misma fecha.
9. El 5 de octubre de 2021, el OPS emitió la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 a través de la cual resolvió lo siguiente:
 - (i) Sancionar a [REDACTED] con 3,49 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código;
 - (ii) sancionar a [REDACTED] con 7 UIT, por haber incurrido en infracción al artículo 24 del Código;
 - (iii) archivar el procedimiento administrativo iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción al artículo 151 del Código;
 - (iv) denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor [REDACTED]
 - (v) condenar a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento;
 - y,
 - (vi) disponer la inscripción de [REDACTED] dentro del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
10. El 26 de octubre de 2021, [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia.

CUESTION PREVIA

Sobre la nulidad de los actos administrativos

11. El numeral 10.1 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)³ establece que serán nulos de pleno

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

derecho los actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las leyes o a las demás normas reglamentarias.

12. Por su lado, el numeral 10.2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo señala que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma⁴.
13. El numeral 3.4 del artículo 3 de la citada norma⁵ dispone como requisito de validez de los actos administrativos, que este sea debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. En atención a dicho requisito, el artículo 6 del TUO⁶ prevé que la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
14. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS, para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, son procedimientos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen y guían el ejercicio de la

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
(...)

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 10.- Causales de nulidad
Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
(...)
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos
Son requisitos de validez de los actos administrativos:
(...)
4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 6.- Motivación del acto administrativo
6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.
6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.
6.4 No precisan motivación los siguientes actos:
6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.
6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.
6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

potestad sancionadora de la Administración, siendo uno de ellos el Principio del Debido Procedimiento.

15. Así, el artículo 248 de la referida norma comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, dentro de la que se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, por el cual las entidades aplicarán las sanciones sujetándose al procedimiento establecido y respetando las garantías del debido proceso⁷.
16. Dentro de este contexto, la motivación de las resoluciones constituye una garantía para el administrado, dado que, este podrá conocer las razones de la decisión tomada por la Administración y, sobre la base de ello, ejercer su derecho de defensa. Sólo una resolución motivada permite al administrado conocer sobre qué bases puede ejercer su derecho de defensa contra decisiones de la Administración que afecten sus intereses. En consecuencia, la falta de motivación o la existencia de defectos en la misma constituyen causales de nulidad del acto administrativo.
17. De tal manera que, se entiende que existe una motivación insuficiente o defectuosa, cuando las premisas fácticas en las que se sustenta una resolución no encuentran suficiente sustento probatorio o argumentativo, de modo que no sea posible afirmar de manera razonable (no necesariamente exacta) aquellos hechos en los que se pretende sustentar el análisis de la Autoridad Administrativa, por lo que la evaluación jurídico-fáctico aplicado al momento de resolver deviene en deficiente.
18. Además, a efectos de contar con una decisión motivada y fundamentada en derecho es que la Autoridad Administrativa debe velar por la correcta imputación dada a las conductas denunciadas por el administrado, con sujeción al Principio de Tipicidad y de Legalidad, con el propósito de imponer, en caso corresponda, una sanción válida y legítima al proveedor denunciado⁸.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

2. Debido procedimiento. - Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

19. Claro está, que la potestad sancionadora de la Autoridad Administrativa se sustenta en la adecuada valoración de las pruebas aportadas por las partes con el fin de dilucidar los hechos materia de controversia y en caso que dichas pruebas no fueran suficientes, en virtud de los Principios de Impulso de Oficio y Verdad Material, resulta una facultad de la Autoridad el poder realizar actuaciones que resulten pertinentes para llegar al propósito mencionado. Ello, sin perjuicio de que las partes tienen la carga de acreditar los hechos que expongan en el procedimiento.

Sobre la solicitud de nulidad formulada por [REDACTED]

20. A través de su recurso de apelación, [REDACTED] solicitó se declare la nulidad de la resolución de primera instancia, toda vez que contendría una motivación aparente, de acuerdo a lo siguiente:
- (i) No consideró las normas sustantivas aplicables para efectos de las actuaciones procesales y el juzgamiento;
 - (ii) la ley no contempla como infracción el hecho de no haber aceptado el pago con un billete de S/ 50,00, debiendo la conducta estar tipificada de manera expresa e inequívoca;
 - (iii) los artículos 18 y 19 del Código no comprenden como infracción el hecho de no aceptar como medio de pago del consumidor un billete o moneda, por lo que las mencionadas normas no sustentan la tipificación como un accionar ilegal, lo que ha vulnerado el principio de legalidad y tipicidad;
 - (iv) ha existido una errónea interpretación de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que dichos artículos están referidos a la transacción comercial realizada entre un proveedor y un consumidor, mas no al medio de pago efectuado, por lo que se está generando un mal precedente;
 - (v) el OPS no ha recopilado otros elementos de convicción que evidencien el hecho denunciado; y,
 - (vi) el OPS no ha evaluado el informe emitido por la Administradora de la Tienda.
21. Del cuestionamiento realizado por [REDACTED], esta Comisión advierte que el mismo se ha limitado a objetar la tipificación que la primera instancia realizó en su contra respecto al hecho referido a que no habría aceptado como medio de pago de la compra del denunciante, un billete de S/ 50,00, situación que impidió que se concretara la transacción; lo que a su consideración habría vulnerado los principios de razonabilidad, legalidad y tipicidad. Y, como cuestión adicional, observó los elementos de prueba merituados por el OPS.
22. Sobre el particular, y conforme se señaló en el numeral 2 de la presente resolución, el OPS tipificó la conducta denunciada por el señor [REDACTED] como una infracción que habría vulnerado el artículo 19 del Código, tal como se observa a continuación:

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

“El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que su personal no habría aceptado como medio de pago de la compra efectuada en su establecimiento comercial ubicado en el distrito de Chorrillos el 09 de julio de 2021, un billete de S/ 50,00, impidiendo con ello que se pudiera concretar, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se brindó solución alguna.” (sic)

23. Al respecto, el artículo 19 del Código dispone que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁹. Asimismo, el artículo 18 del Código define en términos generales el concepto de idoneidad, como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, según las circunstancias del caso¹⁰.
24. En aplicación de estas normas, los proveedores tienen la obligación de entregar los productos y prestar los servicios en las condiciones esperadas por el consumidor, de acuerdo a los términos informados y previsibles; caso contrario, los proveedores responderán por la falta de idoneidad, pues tal situación generaría una defraudación de las expectativas del consumidor.
25. Dicho esto, cabe precisar que la doctrina señala que la tipificación es una exigencia de la seguridad jurídica que se concreta en la predicción razonable de los efectos jurídicos de la conducta¹¹.
26. En este contexto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado sobre el Principio de Tipicidad en materia de los procedimientos administrativos de protección al consumidor lo siguiente¹²:

“Las normas de protección al consumidor se adscriben u operan como parte del derecho ordenador del mercado y requieren de tipos infractores amplios, dada la versatilidad de las

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹¹ **NIETO GARCÍA, Alejandro.**

Derecho Administrativo Sancionador. Tecnos 2da Edición Ampliada. Madrid 1994. pág. 293.

“La suficiencia de la tipificación es, en definitiva, una exigencia de la seguridad jurídica y se concreta, ya que no en la certeza absoluta, en la predicción razonable de las consecuencias jurídicas de la conducta (...) la tipificación es suficiente cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, sanción y de la correlación entre una y otra (...) La descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a la nulidad de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar.”

¹² Ver Resolución Final N° 345-2014/SPC del 30 de enero de 2014.

conductas que podrían adoptarse para evadir los derechos de los consumidores, siendo una constante en estos ordenamientos construir tipos infractores de tal naturaleza, lo que no afecta el principio de tipicidad establecido por la Ley del Procedimiento Administrativo General, pues como también ha reconocido el Tribunal Constitucional para que se cumpla con el principio de tipicidad en materia administrativa basta que de la norma – que contiene una descripción general del supuesto de hecho – sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de experiencia.”

27. De ahí que, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras en los procedimientos de protección al consumidor, por lo que la tipificación resulta suficiente "cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra"¹³. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas, sino, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible¹⁴.
28. De acuerdo a ello, este Colegiado considera que una variedad de conductas dentro de los límites establecidos en la propia definición puede constituir una infracción al deber de idoneidad, toda vez que el análisis de idoneidad se realiza evaluando en el caso concreto la adecuación entre lo ofrecido por el proveedor o lo esperado por el consumidor y lo efectivamente recibido por él; de tal manera que, si no hay una correspondencia existirá infracción.
29. En ese orden de ideas, la conducta consistente en que [REDACTED] no habría aceptado como medio de pago el billete de S/ 50,00 del denunciante, situación que impidió que se concrete la compra, constituye una infracción al deber de idoneidad, toda vez que un consumidor que se apersona a un local comercial con el propósito de adquirir un determinado producto, espera legítimamente que pueda realizar el pago con la unidad monetaria autorizada para ello, sin que existiera algún tipo de restricción y/o limitación impuesta por el proveedor, aun en el caso que el medio de pago se dé a través de un billete de alta o baja denominación.
30. A consecuencia de ello, el denunciante vio defraudadas sus expectativas de poder utilizar el billete de S/ 50,00 para efectuar el pago correspondiente de su producto, lo cual generó que el servicio prestado por [REDACTED] constituyera uno no idóneo, configurándose una presunta infracción al artículo 19 del Código, norma sustantiva considerada por el órgano de la primera instancia al momento de

¹³ NIETO GARCÍA, Alejandro.

"En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que "cree" figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma" (Op. Cit. P. 305).

¹⁴ Cabe mencionar en este punto, que el criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la legislación de derechos de autor- se encontraba expresamente tipificado en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que "es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas".

En este Caso, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual estableció que "la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General".

imputar el cargo en contra del denunciado y que fue expuesta dentro de los fundamentos de hecho y derecho de la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 al momento de resolver.

31. Por otra parte, [REDACTED] también cuestionó el hecho que el OPS no recopiló mayores elementos de convicción para concluir su responsabilidad y que no evaluó el Informe emitido por la Administradora de su tienda; sin embargo, de la revisión del procedimiento y de los medios de prueba valorados en la resolución final, es posible advertir que la primera instancia recabó elementos relevantes, pertinentes y útiles a efectos de dilucidar la materia controversia, como fue la verificación del billete de S/ 50,00 del denunciante, el contraste de la información emitida por el Banco Central de Reserva del Perú sobre la validez de la serie del billete, su antigüedad y deterioro; e, inclusive, en el numeral 15 de la cuestionada resolución se consideró el Informe de la Administradora del local realizado a través del correo electrónico del 24 de agosto de 2021, entre otra información y documentación merituada por el OPS.
32. Además, este Colegiado verifica que en los numerales 9 al 39 de la resolución del OPS, dicho órgano resolutorio, conforme a su criterio, evaluó el hecho denunciado, los argumentos de defensa y las pruebas aportadas en el trámite del procedimiento, exponiendo los fundamentos de hecho y derecho, por los que declaró que [REDACTED] resultaba responsable administrativamente por los hechos denunciados.
33. Inclusive, se aprecia que la primera instancia realizó el análisis de los hechos objeto de denuncia a partir de la reproducción de las pruebas aportadas al procedimiento, es decir, evaluando y explicando cómo las conductas desplegadas acreditaban en este caso infracciones en contra del consumidor, por lo que a juicio de esta Comisión el OPS recopiló suficientes medios de prueba y efectuó una correcta valoración de las pruebas obrantes en el expediente.
34. Por las razones expuestas, al no advertirse que la resolución emitida por el órgano de primera instancia hubiese incurrido en causal de nulidad contemplada en el artículo 10.2 del TUO, corresponde declarar **infundada** la nulidad planteada por parte de [REDACTED].

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

35. En la presente resolución, será materia de pronunciamiento el extremo apelado por [REDACTED] referido a las sanciones impuestas en su contra.
36. Por tanto, considerando que los demás extremos de la resolución del OPS no han sido recurridos por las partes, éstos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre la graduación de la sanción

37. En la resolución de primera instancia, el OPS sancionó a [REDACTED] con: (i) 3,49 UIT, por infringir lo establecido en el artículo 19 del Código, en la medida que se negó, de manera injustificada, a aceptar el billete de S/ 50,00 del denunciante,

impidiendo que concrete su compra; y, (ii) 7 UIT, por infracción lo establecido en el artículo 24 del Código, en la medida que no brindó respuesta al reclamo registrado en su Libro de Reclamaciones físico el 9 de julio de 2021.

38. En su recurso de apelación, [REDACTED] señaló que la sanción vulneró el principio de proporcionalidad y razonabilidad, en tanto el OPS no ha considerado la intencionalidad o no de las infracciones, que éstas no se tratan de hechos graves o muy graves y que no se le ha causado un perjuicio al denunciante.
39. Al respecto, el 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
40. Asimismo, acorde con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo¹⁵ solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con el acto de notificación de la Resolución N° 1 del 23 de agosto de 2021, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.

Respecto a la falta de aceptación del billete de S/ 50,00

41. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
 - a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

¹⁵ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo¹⁶. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \Sigma_i^n = 1 f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σ_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

42. Dicho esto, corresponde analizar si el OPS al efectuar la graduación de las sanciones impuestas a [REDACTED] aplicó correctamente la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo:

Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

¹⁶ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

Sobre la afectación producida por la infracción

43. Al respecto, en la resolución apelada se determinó la responsabilidad de [REDACTED] por infringir lo dispuesto en el artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que se negó, de manera injustificada, a aceptar el billete de S/ 50,00 del denunciante, impidiendo que concrete su compra.
44. Como puede observarse, la infracción cometida se puede cuantificar a partir de la afectación cometida por [REDACTED] al negarse a recibir un billete de S/ 50,00.
45. En atención a ello, este Colegiado coincide con el OPS al calificar el nivel de la infracción cometida por [REDACTED] como **baja**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Cuadro 16
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

Baja	<ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.^{3j}- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

Sobre el tamaño del infractor

46. De la revisión del expediente, se advierte que [REDACTED] no presentó sus volúmenes de venta correspondientes, pese a que el órgano de primera instancia lo requirió expresamente a través de la Resolución N° 1.
47. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
48. Dicho ello, de la revisión efectuada en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Remype) se verifica que [REDACTED] no se encuentra registrada como micro o pequeña empresa.

49. De la información publicada en la base de datos Perú Top 10 000 - 2020, se ha podido verificar que las ventas anuales de [REDACTED] en el año 2020 correspondieron a una gran empresa; asimismo, de la Consulta RUC efectuada en la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) se ha podido advertir que, desde noviembre 2020 a octubre 2021, [REDACTED] ha declarado que cuenta con 2196 a 2433 trabajadores.
50. Por tanto, es posible concluir que [REDACTED] ostenta la calidad de una gran empresa, de acuerdo con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056¹⁷.
51. En tal sentido, esta Comisión coincide con lo señalado por la primera instancia, en cuanto a que corresponde calificar a [REDACTED] como **gran empresa**.

Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

52. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**baja**) y al tamaño del infractor (**gran empresa**), la multa a imponer en este extremo de la denuncia equivale a 3,49 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

Cuadro 18
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_{ij} POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Determinación del factor D_t de la multa base (m):

53. El OPS consideró que [REDACTED] cometió una infracción instantánea. Dicho ello, respecto a la duración de la conducta infractora por negarse a recibir el billete de S/ 50,00 del denunciante, se verifica que ésta se produjo en un solo acto, por

¹⁷ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

ANEXO

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

lo que es una infracción administrativa de naturaleza instantánea, la cual equivale a 1,0 de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Sobre la multa base

54. De acuerdo a lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **3,49 UIT**.

$$\begin{aligned}m &= k_{ij} \times D_t \\m &= 3,49 \times 1,0 \\m &= 3,49 \text{ UIT}\end{aligned}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

55. En este punto, no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

Multa Final

56. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a [REDACTED] es la siguiente:

$$\begin{aligned}M &= m \times F \\M &= 3,49 \times 1\% \\M &= 3,49 \text{ UIT}\end{aligned}$$

57. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

58. En tal sentido, se verifica que el órgano resolutorio de primera instancia aplicó correctamente la totalidad de los parámetros objetivos establecidos en el Decreto Supremo.

59. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED]; y, por tanto, **confirmar** la resolución materia de impugnación en el extremo que resolvió sancionarlo con **3,49 UIT**, por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

Respecto a la falta de respuesta a la Hoja de Reclamación

60. En la resolución apelada, el OPS determinó la responsabilidad de [REDACTED] por infringir lo dispuesto en el artículo 24 del Código, en tanto quedó acreditado que no brindó respuesta al reclamo del 9 de julio de 2021 registrado en su Libro de Reclamaciones físico.
61. En su recurso de apelación, [REDACTED] señaló que la sanción vulneró el principio de proporcionalidad y razonabilidad, en tanto el OPS no ha considerado la intencionalidad o no de las infracciones, que éstas no se tratan de hechos graves o muy graves y que no se le ha causado un perjuicio al denunciante.
62. El Decreto Supremo estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen las sanciones a imponer a los administrados sobre las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones.
63. De acuerdo con el Decreto Supremo, la determinación de la multa base de las sanciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos en base a la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$$

64. La multa base (m) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa referencial por el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica, con un valor de multa en el rango establecido (FC_i).
65. El monto de la *Multa Referencial* comprende la multa máxima a imponer en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), considerando el tipo de infracción y tipo de empresa.
66. Para ello, se debe tener en cuenta que las infracciones al Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo. A partir de esta información, el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo establece el valor de la multa referencial que corresponde imponer, según el tipo de infracción cometida y el tamaño del infractor (microempresa o personal natural, pequeña o mediana y gran empresa):

Cuadro 3
TABLA DE INFRACCIONES VINCULADAS CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

N°	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4º del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9º del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A



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

Cuadro 4 TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)			
Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^{1/}		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

67. El *Factor (FCi)* es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_1 - A_0) + FC_0$$

Donde:

A_1 es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación²⁰ y se determina de la siguiente manera:

$$A_1 = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según el tipo de empresa}}$$

FC_0 es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A_0 es el cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

Valoración de atenuantes y agravantes (F)

68. En este punto corresponde identificar las circunstancias que pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base.
69. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100%).

Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M)

70. Finalmente, corresponde verificar que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo, en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma.
71. Cabe indicar que, para las infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, la determinación de la multa, en base a las fórmulas descritas en los párrafos precedentes, se realiza empleando un aplicativo por lo que al ingresar los datos requeridos en dicho instrumento se obtuvo que la multa que correspondía imponer a [REDACTED] era de 7,00 UIT, conforme se detalla a continuación:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - LIBRO RECLAMACIONES

Órgano reolutivo	CC2
RUC del sancionado	[REDACTED]
Razón social del sancionado	[REDACTED]
Tamaño del sancionado	Mediana y Gran empresa
Tipo de infracción	No atender o no responder el reclamo.
Clasificación	A
Multa referencial (UIT)	10.0
Factor (Fol)	1.0
Multa base (UIT)	10.0
Factores atenuantes y agravantes	0.7
Multa preliminar (UIT)	7.0
Tope legal (UIT)	100340.91
Multa final (UIT) <small>*Es el mínimo entre la multa preliminar y el tope legal.</small>	7.0

72. Dicho ello, corresponde analizar si el OPS al efectuar la graduación de la sanción impuesta a [REDACTED] aplicó correctamente la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo.

Sobre la multa referencial

73. El OPS determinó que la infracción cometida por [REDACTED] referida a la falta de atención al reclamo del denunciante era clase "A". De acuerdo al Cuadro 3 del Decreto Supremo, esta Comisión concuerda con el órgano de la primera instancia en que la infracción cometida se encontraba clasificada como "A", como se advierte a continuación:

10	No atender o no responder el reclamo	A
----	--------------------------------------	---

Sobre el tamaño del infractor

74. El OPS concluyó que [REDACTED] es una **gran empresa**, por lo que la sanción a imponer correspondía a 10 UIT.
75. De la revisión del expediente se puede observar que mediante Resolución N° 1, el OPS requirió a [REDACTED] que presente la documentación respectiva que acredite a cuanto ascendieron sus ventas anuales, sin que dicho requerimiento haya sido atendido.
76. En ese sentido, al no contar con la documentación que acredite el nivel de ventas del administrado, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
77. De la información publicada en la base de datos Perú Top 10 000 - 2020, respecto a los ingresos del proveedor y de la Consulta RUC efectuada en la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), respecto a número de trabajadores, se ha podido advertir que [REDACTED] ostenta la calidad de una **gran empresa**, de acuerdo con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056.

Para determinar la multa referencial

78. A partir de la gravedad de la infracción cometida y el tamaño del infractor, de acuerdo con el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa referencial a considerar en el presente caso es mayor de 5 UIT hasta 10 UIT, siendo que en el caso se debe considerar la máxima establecida para su rango, esto es, **10 UIT**.

Para determinar el Factor (FCi) y la multa base

79. Al respecto, se verifica que el OPS consideró el *Factor (FCi)* equivalía a 1, lo cual coincide con el valor obtenido en el Reporte del Cálculo de Multas – Libro de Reclamaciones emitido al utilizar el aplicativo.

Sobre las agravantes o atenuantes

80. En el presente caso, se verifica que el OPS aplicó una circunstancia atenuante establecida en el Cuadro 2 del Decreto Supremo (equivalente al 30%), la cual hace referencia cuando el denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de ésta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma; ello, en la medida que [REDACTED] atendió el reclamo del denunciante el 23 de agosto de 2021, poniendo fin a la conducta infractora. La situación antes descrita implicó que la multa se vea reducida a 7 UIT.
81. El cuadro 2 del Decreto Supremo, que establece aquellas circunstancias atenuantes con sus respectivos porcentajes de reducción, contempla lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3

2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%
--	------

82. En consecuencia, esta Comisión verifica que la valoración realizada por el OPS en la reducción del 30% fue correctamente realizada a favor de [REDACTED], por lo que la multa ascendió a 7 UIT,

Multa Final

83. Tomando en cuenta los valores antes descritos, se verifica que el órgano resolutorio de primera instancia realizó la graduación de la sanción con los parámetros objetivos establecidos en el Decreto Supremo.
84. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
85. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED]; y, por tanto, **confirmar** la resolución materia de impugnación en el extremo que resolvió sancionarlo con **7 UIT**, por infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la nulidad planteada por [REDACTED] al no advertirse que la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 del 5 de octubre de 2021, emitida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 hubiese incurrido en causal de nulidad contemplada en el artículo 10.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED]; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 del 5 de octubre de 2021, emitida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el procedimiento iniciado por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] en los extremos que:

- (i) Sancionó con **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** a [REDACTED] por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,
- (ii) Sancionó con **7 Unidades Impositivas Tributarias** a [REDACTED] por infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TECERO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹⁸.

¹⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3

Con la intervención de los Comisionados¹⁹: Sra. Karina Rocío Montes Tapia²⁰, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Nancy Aracelly Laca Ramos.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²¹.

consumidor

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

¹⁹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

²⁰ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

²¹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.