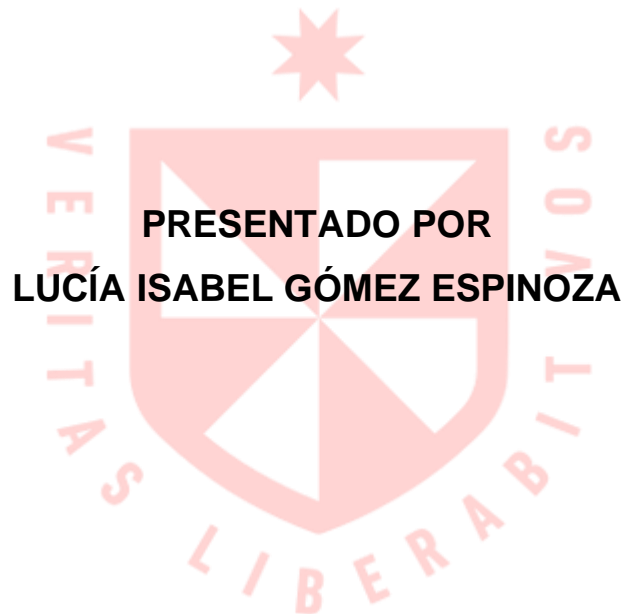




**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 261-2020/PS0-INDECOPI-CUS**



**PRESENTADO POR  
LUCÍA ISABEL GÓMEZ ESPINOZA**

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

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 261-2020/PS0-INDECOPI-CUS**

**Materia** : **Protección al Consumidor**

**Entidad** : **Indecopi**

**Bachiller** : **Lucía Isabel Gómez Espinoza**

**Código** : **2015111946**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

En el presente trabajo de suficiencia profesional se ha analizado la denuncia interpuesta por el señor de iniciales G.R.C. contra la empresa de iniciales G.S EIRL, por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Así, en dicho análisis se ha identificado los problemas jurídicos principales como: la omisión de la autoridad administrativa en evaluar los requisitos de procedencia de la denuncia, el análisis esgrimido por el órgano de primera instancia acerca de la sanción impuesta al denunciado, así como en cuanto a la incorrecta medida correctiva reparadora ordenada por la autoridad administrativa.

Además, se ha señalado con qué resoluciones del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o de la Comisión de Protección al Consumidor me encuentro conforme con el análisis esgrimido, teniendo en cuenta la Constitución, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el Código Procesal Civil, así como la doctrina a fin comprender las instituciones jurídicas en controversia.

Por último, se ha propuesto conclusiones sobre los problemas jurídicos antes señalados y de las resoluciones finales emitidas por la autoridad administrativa en el presente procedimiento.

NOMBRE DEL TRABAJO

**GOMEZ ESPINOZA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**5529 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**25 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 15, 2023 4:00 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**30161 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**84.1KB**

FECHA DEL INFORME

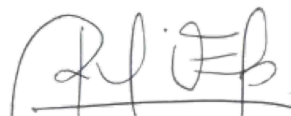
**Jun 15, 2023 4:00 PM GMT-5****● 5% de similitud general**

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

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% 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*

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
1.1. Síntesis de la denuncia.....	4
1.2. Resolución Admisoria.....	5
1.3. Síntesis de los descargos.....	5
1.4. Resolución de Primera Instancia.....	6
1.5. Escritos adicionales.....	7
1.6. Resolución Concesorio.....	8
1.7. Recurso de Apelación de la denunciada.....	8
1.8. Resoluciones de Trámite.....	9
1.9. Escrito adicional presentado por el denunciante.....	10
1.10. Resolución de Segunda Instancia.....	10
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>11</b>
2.1 Sobre la falta de evaluación del ORPS de los requisitos de procedencia de la denuncia.....	11
2.2 Sobre la imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado por la denunciada.....	13
2.3 Sobre la incorrecta medida correctiva reparadora ordenada por el ORPS.....	16
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....</b>	<b>19</b>
3.1. Sobre la falta de evaluación del ORPS de los requisitos de procedencia de la denuncia.....	19
3.2. Sobre la imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado por la denunciada.....	20
3.3. Sobre la incorrecta medida correctiva reparadora ordenada por el ORPS.....	21
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>27</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>28</b>

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

### **1.1. Síntesis de la denuncia**

El 8 de septiembre de 2020, el señor de iniciales G.R.C. interpuso una denuncia contra la empresa de iniciales G.S. EIRL (en lo sucesivo, la denunciada), ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el Indecopi), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- En el mes de mayo de 2019, adquirió de la denunciada una moto eléctrica, marca Volton, modelo S2K, VINLYLPCMLA3J1800019, por el importe de S/ 5 000,00.
- Al recibir la unidad vehicular, se percató que esta no contaba con la inmatriculación respectiva ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- Pese a que solicitó, en varias oportunidades, la regularización de ese hecho y todos los exigidos por ley, y aun cuando transcurrió aproximadamente más de un año desde que realizó la compra del bien, la denunciada no cumplió con su obligación.
- Este hecho generó que no pudiera transportarse libremente.
- Solicitó como medida correctiva que La denunciada cumpliera con regularizar los documentos correspondientes a su unidad vehicular; asimismo, que cumpliera con el pago de las costas y los costos del procedimiento.

#### **Fundamento de derecho:**

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **Medio probatorio:**

- Copia de las conversaciones sostenidas entre La denunciada y el denunciante.

## **1.2. Resolución Admisoria**

Mediante Resolución N° 1 del 15 de septiembre de 2020, el OPS de Cusco (en adelante, el ORPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra la denunciada, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en lo referido a que, pese a que lo solicitó, el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida.

Por tal motivo, el OPS otorgó a la denunciada un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, a efectos de que presentara sus descargos, bajo apercibimiento de declararlo en rebeldía de conformidad con lo establecido en el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807).

Adicionalmente, en el mismo plazo, el ORPS requirió a la denunciada que cumpliera con precisar el estado de la tramitación de la inmatriculación y la placa de rodaje del vehículo adquirido por el denunciante, para lo cual debía presentar los medios probatorios que lo acrediten.

## **1.3. Síntesis de los descargos**

Habiendo sido el 30 de septiembre de 2020 debidamente notificada con la resolución de imputación de cargos, mediante escrito del 6 de octubre de 2020, la denunciada presentó sus descargos, en el cual aseveró los siguientes fundamentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- De conformidad con lo señalado en el artículo 112° del Código, se allanó frente a la medida correctiva solicitada por el denunciante, la cual consiste en la regularización de los documentos correspondientes a su unidad vehicular (moto eléctrica).
- Por tal motivo, solicitó que se concluya el procedimiento administrativo, así como que se le exonere del pago de la imposición de una sanción



pecuniaria y la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento.

- A efectos de cumplir con la medida correctiva propuesta por el denunciante, solicitó que este cumpliera con entregarle previamente el documento de identidad del representante legal de la Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. (en adelante, la Compañía), por cuanto en nombre de esta empresa era que debía tramitarse la tarjeta de propiedad.
- En caso el denunciante no cumpliera con ello, no le era posible regularizar los documentos relativos a la unidad vehicular controvertida.
- En un pronunciamiento anterior, la autoridad administrativa exoneró a FINANCIERA OH S.A. (empresa de gran tamaño) frente al allanamiento formulado por este; por lo que solicitó que dicho criterio sea aplicado al caso en concreto.

#### **Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Código procesal Civil.

#### **Medio probatorio:**

- Copia del Certificado de Vigencia de la denunciada, emitido por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

#### **1.4. Resolución de Primera Instancia**

Mediante Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS del 10 de noviembre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el denunciante contra la denunciada, por infracción del artículo 19° del Código, en virtud del allanamiento formulado por el proveedor denunciado frente al hecho referido a que no habría cumplido con entregar al denunciante la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida.

- (ii) Sancionó a Grensun con una amonestación, por la comisión del hecho infractor antes mencionado.
- (iii) Ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva reparadora, que:
  - (a) En un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, el denunciante previamente deberá entregarle una copia de su documento de identidad a efectos de que cumpliera con su obligación.
  - (b) En un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente del cumplimiento de la acción antes detallada, entregar al denunciante la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) correspondiente al vehículo adquirido materia de controversia.
- (iv) Condenó a la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución
- (v) Dispuso la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Por último, la Comisión informó a las partes del procedimiento que, conforme lo establecía en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 218°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), quedaban expedito sus derechos de formular un recurso de apelación contra los extremos que le resultaron desfavorables.

### **1.5. Escritos adicionales**

El 24 de noviembre de 2020, el denunciante presentó un escrito, aduciendo haber cumplido con la indicación brindada por la autoridad en la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, esto es, con presentar una copia de su documento de identidad.

Asimismo, el 10 de diciembre de 2020, la denunciada presentó un escrito, aseverando lo siguiente:

#### **Fundamentos de hecho:**

- Solicitó que la autoridad precisara que la unidad vehicular citada en la

media correctiva era la moto eléctrica marca Volton, puesto que este bien había sido transferido por el denunciante a favor de la Compañía, siendo a nombre de esta empresa de que se realizarían las gestiones respectivas.

- Habiéndose rectificado dicho error, solicitó que se tuviera por cumplido el mandato legal ordenado, pues, ya había procedido con la regularización de los documentos correspondientes a la unidad vehicular antes mencionada.
- En el supuesto negado de que no se rectificara la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS antes del vencimiento del plazo para impugnar dicha decisión, solicitó considerar este escrito como un recurso de apelación.

#### **Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **Medio probatorio:**

- Copia de la Declaración Jurada de Medios de Pago, de fecha 22 de octubre de 2020, legalizada por la Notaría Echevarría Arellano.
- Copia de la Solicitud de Inmatriculación del Vehículo.
- Copia del Formulario de la Solicitud de Inscripción Vehicular.

#### **1.6. Resolución Concesorio**

Mediante Resolución N° 4 del 15 de diciembre de 2020, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Encauzó el escrito presentado por la denunciada el 10 de diciembre de 2020 como un recurso de apelación formulado contra la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS.
- (ii) Concedió el referido recurso de apelación al ser este formulado oportunamente por la denunciada.

#### **1.7. Recurso de Apelación de la denunciada**

El 17 de diciembre de 2020, la denunciada interpuso su recurso de apelación contra la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, solicitando que la

medida correctiva reparadora ordenada por la autoridad sea modificada, bajo los siguientes considerandos:

**Fundamentos de hecho:**

- Solicitó que la autoridad precisara que la unidad vehicular citada en la medida
- a correctiva era la moto eléctrica marca Volton, puesto que este bien había sido transferido por el denunciante a favor de la Compañía, siendo a nombre de esta empresa de que se realizarían las gestiones respectivas.
- De no ser ello así, la medida correctiva en cuestión era imposible e indebida de cumplir, transgrediéndose el Principio al Debido Procedimiento.

**Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**1.8. Resoluciones de Trámite**

Mediante Resolución N° 5 del 21 de diciembre de 2020, el ORPS informó a la denunciada que, con relación a su recurso de apelación del 17 de diciembre de 2020, estese a lo resuelto en la Resolución N° 4. Cabe precisar que dicha resolución fue debidamente notificada a las partes del procedimiento el 5 de enero de 2021.

En atención a ello, el ORPS remitió el expediente administrativo al órgano superior jerárquico mediante Memorándum N° 44-2021-PS0-CUS/INDECOPI del 29 de enero de 2021.

De modo posterior, mediante Resolución N° 1 del 8 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) dispuso trasladar al denunciante el recurso de apelación formulado por la denunciada, a fin de que este, de considerarlo pertinente y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles

de notificado el referido proveído, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos por la denunciada.

### **1.9. Escrito adicional presentado por el denunciante**

El 24 de febrero de 2021, el denunciante presentó un escrito adicional para que sea considerado al momento de resolver el fondo de la controversia, en el cual adujo lo siguiente:

- (i) La medida correctiva ordenada por el órgano de primera instancia fue dictada conforme al hecho infractor del cual se allanó la denunciada.
- (ii) En el marco de una relación civil, transfirió su unidad vehicular a la Compañía a través de un contrato privado de compraventa; no obstante, no pudo remitir la documentación completa del bien pues la denunciada no le hizo entrega de la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje.

### **1.10. Resolución de Segunda Instancia**

Mediante Resolución N° 125-2021/INDECOPI-CUS del 15 de marzo de 2021, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) revocó la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, en el extremo referido a la medida correctiva reparadora ordenada por la primera instancia; y, en consecuencia, ordenó a la denunciada que:

- (i) En un plazo de veinte (20) días hábiles, cumpliera con entregar al denunciante la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) correspondiente al vehículo adquirido materia de controversia.
- (ii) Para ello, estaba facultado para realizar los trámites de los referidos documentos a nombre del propietario vigente del vehículo en cuestión.

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

### **2.1 Sobre la falta de evaluación del ORPS de los requisitos de procedencia de la denuncia.**

#### **Identificación**

El 8 de septiembre de 2020, el denunciante interpuso una denuncia contra la denunciada, cuestionando que, pese a que lo solicitó, este no habría cumplido con entregarle la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida. Ante ello, la denunciada se allanó al hecho infractor antes mencionado.

Si bien, a través de la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, el ORPS determinó la responsabilidad de la denunciada, sancionándola con una amonestación; de la lectura de la referida resolución, no se aprecia que el órgano de primera instancia haya evaluado los requisitos de procedencia de la denuncia presentada por el denunciante.

Por lo tanto, el problema jurídico consiste en determinar si la omisión de la autoridad en emitir un pronunciamiento se encontraba justificada o no en el trámite del presente procedimiento.

#### **Análisis**

El artículo 248° del TUO de la LPAG comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos. Dentro de esa relación, se encuentra el Principio de Causalidad, el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

Ahora bien, es importante mencionar que, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 108° del Código y el artículo 427° del Código Procesal Civil, unos de los requisitos de improcedencia de la denuncia son la falta de legitimidad e interés para obrar. Asimismo, en el primer cuerpo normativo antes citado, la

autoridad ha indicado los siguientes supuestos de improcedencia de una denuncia administrativa:

***“Artículo 108.- Infracciones administrativas.***

*(...) pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:*

*a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código,*

*(...)*

*d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.*

*e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.*

*f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. (...).”*

En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia ya que estos presupuestos son fundamentales para analizar el fondo de lo cuestionado. Así, en términos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala): *“Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia”.*

Aunado a lo anterior, mediante Resolución N° 1240-2021/SPC-INDECOPI del 2 de junio de 2021, la Sala indicó que: *“Si bien en los casos de allanamiento o reconocimiento no se emite un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, los órganos resolutivos, en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, deberán corroborar la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada, antes de emitir un pronunciamiento sobre lo peticionado”.*

Con relación a la legitimidad para obrar, esta es una condición de la acción, perteneciente a los sujetos de la relación jurídica, pues solo cuando estas

tengan la condición como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la diferencia entre legitimidad para obrar activa y pasiva radica en lo siguiente:

La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. (Morales, 2005, p. 155)

De otro, respecto del interés para obrar, Monroy (1999) lo ha definido como: “La necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo” (p.124).

## **2.2 Sobre la imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado por la denunciada.**

### **Identificación**

De la revisión del expediente, se verifica que, habiendo sido debidamente notificada con la imputación de cargos, la denunciada se allanó oportunamente frente al hecho denunciado por el denunciante, consistente en que no habría cumplido con entregar la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de la unidad vehicular adquirida por el denunciante.

Por Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, el ORPS declaró fundada la denuncia interpuesta contra la denunciada, sancionándola con una amonestación bajo lo dispuesto en el artículo 112° del Código; sin embargo, el referido cuerpo normativo no obligaba a la autoridad administrativa a imponer necesariamente una amonestación, debiendo la sanción ser determinada acorde a la conducta infractora verificada.



Así, la controversia gira en torno a determinar si el análisis esgrimido por la autoridad administrativa fue la adecuada o no en el presente procedimiento acorde a los preceptos normativos vigentes.

### **Análisis**

El TUO de la LPAG establece lo siguiente sobre la motivación como requisito de validez en los actos administrativos:

#### **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. (...)

#### **Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación debe 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. (...)

El artículo 112° del Código dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes: (i) El beneficio ilícito esperado u obtenido; (ii) la probabilidad de detección; (iii) el daño resultante; (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado; y, (v) la naturaleza del perjuicio causado. Adicionalmente, en dicho cuerpo normativo, el legislador desarrolló también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales son aplicadas por la autoridad administrativa dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis.

Respecto de este último, el Código contempla la figura del allanamiento y el reconocimiento como circunstancias atenuantes especiales únicamente para los casos de oficio promovidos por una denuncia de parte, tal como se observa en el siguiente extracto:

**“Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

(...)

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

Por otro lado, la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regulaba los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código (en adelante, la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI), establece que la figura del allanamiento se aplica como factor atenuante a fin de graduar la sanción en los procedimientos iniciados a instancia de parte o por iniciativa de la autoridad, tal como se puede advertir de lo siguiente:

“4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación; asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. (...).”

Ahora bien, es preciso resaltar que, a criterio de Gómez, Isla y Mejía (2010), la determinación de una sanción: “No sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales” (p. 141).

Dicho lo anterior, cabe acotar que la Sala ha determinado jurisprudencialmente que las sanciones administrativas tienen como finalidad principal la de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código.

Finalmente, es preciso señalar que la decisión de la autoridad administrativa se encuentra obligada a tomar en consideración los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad (y, de ser el caso, el de Predictibilidad), cuya finalidad de este último principio, es el siguiente:

La primera es la de permitirle al administrado poder determinar previamente el posible resultado de un procedimiento, lo cual (...) reduce los costos en los que de sus procedimientos e incentiva de manera inmediata el uso de mecanismos formales para la obtención de beneficios. Pero, por otro lado, (...) permitirá desincentivar la presentación de solicitudes sin mayor efectividad o legalidad, pues el administrado podrá conocer con cierta certeza la inviabilidad de su petición pudiendo decidirse por la abstención en el ejercicio de esta. (Guzmán, 2009, pp. 248 - 249)

### **2.3 Sobre la incorrecta medida correctiva reparadora ordenada por el ORPS.**

#### **Identificación**

En la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, el ORPS sancionó a la denunciada, por infracción del artículo 19° del Código, por lo que la medida correctiva dictada consistió en el cumplimiento de entregar al denunciante la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) correspondiente al

vehículo adquirido materia de controversia, para lo cual preliminarmente el interesado debía presentar una copia de su documento de identidad.

No obstante, pese a lo señalado por el denunciado en sus descargos, el órgano de primera instancia no tomó en consideración, al momento de resolver, el alegato referido a que la unidad vehicular cuestionada había sido transferida por el denunciante a una tercera persona, debiéndose gestionar la mencionada documentación a nombre de esa empresa.

Por lo expuesto, el problema jurídico se circunscribe en establecer si la actuación de la autoridad administrativa era correcta o no conforme al hecho infractor verificado en el procedimiento administrativo.

### **Análisis**

El artículo 6° del TUO de la LPAG establece que la motivación impartida por la Administración debe ser expresa, debiendo esta decisión tener 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.

Sobre el particular, Morón (2019) ha indicado que: “La consecuencia sobre los actos es la nulidad (cuando se omita la motivación o ella revele contravención legal o normativa) o la necesidad de dictar un nuevo acto para enmendarlo (en caso de motivación incongruente, imprecisa, insuficiente o parcial)”. (p. 244)

En esa misma línea, el jurista Rubio (2005) ha manifestado lo siguiente:

El Tribunal Constitucional ha tratado diversos aspectos de detalle vinculados con el derecho y el principio de defensa. Los que estimamos más importantes son los siguientes:

(...)

- La motivación de las resoluciones es esencial para el principio de defensa. Cuando ella no aparece, se produce indefensión en las resoluciones respectivas. (p. 138)

Ahora bien, de conformidad con el artículo 114° del Código, la autoridad administrativa puede dictar medidas correctivas en favor de los consumidores, las cuales se van a dividir en: (i) reparadoras, cuya finalidad es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción acarreada por el proveedor; y, (ii) complementarias, cuyo fin es el de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

Con relación a la importancia del dictado de mandatos legales por parte de la Autoridad del Consumo, el jurista Espinoza (2010) ha indicado lo siguiente:

No se debe olvidar que la función del resarcimiento (indemnización) en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado, por el contrario, la medida correctiva es una sanción administrativa que busca (sólo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior. (p. 169)

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **3.1. Sobre la falta de evaluación del ORPS de los requisitos de procedencia de la denuncia.**

El 8 de septiembre de 2020, en su denuncia, el denunciante cuestionó que, pese a que lo solicitó, la denunciada no habría cumplido con entregarle la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida. Cabe precisar que tal conducta fue recogida por la autoridad a través de la Resolución N° 1 como una presunta infracción del artículo 19° del Código.

Mediante Resol. N° 402-2020 del 10.11.2020, el OPS determinó la responsabilidad de la denunciada, en virtud del allanamiento que formuló esta frente a la conducta antes citada. No obstante, de la lectura de la referida resolución, no se aprecia que el órgano de primera instancia haya evaluado los requisitos de procedencia de la denuncia presentada por el denunciante.

En este punto, conviene reiterar que la Sala ha determinado jurisprudencialmente que, pese a que la formulación de un allanamiento signifique la no emisión de un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia; no debe perderse de vista que toda instancia resolutive se encuentra obligada a cotejar la concurrencia de los requisitos de procedencia de una denuncia en un momento anterior a su pronunciamiento final.

Así pues, de los actuados obrantes en el expediente, no es posible verificar tampoco que se haya realizado un análisis exhaustivo de los requisitos de procedencia de la denuncia del denunciante, siendo que, aun cuando el proveedor denunciado no haya señalado la existencia de algún supuesto de improcedencia, la autoridad administrativa está obligada a evaluar, de oficio, que la denuncia no fuera pasible de improcedencia, pues, en ese supuesto negado de que lo fuera, no debió tomarse en consideración el allanamiento del proveedor.

Finalmente, cabe agregar que, en caso se omitiera dicha actuación por parte de la Administración Pública, los actos administrativos que versen sobre el fondo de la controversia serían nulos, dada la vulneración al Principio del Debido Procedimiento, máxime si dicha omisión generaba alguna afectación al administrado sancionado.

Sin perjuicio de ello, en el caso en concreto, no se advierte ningún requisito de improcedencia que afectara la validez de la resolución emitida por el ORPS, conservándose el referido acto administrativo conforme lo dispone el artículo 14° del TUO de la LPAG.

### **3.2. Sobre la imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado por la denunciada.**

Mediante Resolución N° 1 del 15 de septiembre de 2020, el ORPS imputó a la denunciada como una presunta infracción del artículo 19° del Código, la conducta referida a que, pese a que el denunciante lo solicitó, no habría cumplido con entregarle la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida.

En este punto, es preciso acotar que la notificación de la imputación de cargos fue llevada a cabo el día 30 de septiembre de 2020, por lo que, con escrito del 6 de octubre de 2020, la denunciada presentó oportunamente sus descargos, allanándose a la referida conducta denunciada, motivo por el cual solicitó la imposición de una amonestación conforme lo contemplaba la norma.

Ahora bien, de la lectura de la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS del 10 de noviembre de 2020, se advierte que el ORPS sancionó a la denunciada con una amonestación por la prestación de un servicio no idóneo debido a que este proveedor formuló -junto a sus descargos- el allanamiento del hecho imputado en su contra.

Si bien la Comisión determinó sancionar a la denunciada con una amonestación, la motivación de la misma no podía ser basada únicamente en la presentación de un allanamiento, pues, de la lectura del artículo 112° del

Código y la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, la imposición de una amonestación por parte de la autoridad administrativa no era potestativa (obligatoria) sino, por el contrario, únicamente otorgaba la posibilidad de que la Administración pudiera elegir dicha sanción o una multa pecuniaria, para lo cual debía evaluarse la gravedad y/o magnitud de la conducta infractora verificada con los hechos e implicancia suscitados en el procedimiento.

Dicho esto, a mi consideración, el hecho infractor materia de allanamiento si tenía una gravedad mayor, pues, el denunciante vio sus expectativas defraudadas al no poder transferir la unidad vehicular con la documentación completa, siendo que, aun cuando la Compañía accedió a esperar la entrega de la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje, lo cierto es que ello fue un hecho aislado, pudiendo la compraventa no haberse concretado.

### **3.3. Sobre la incorrecta medida correctiva reparadora ordenada por el ORPS.**

En su denuncia, el denunciante cuestionó que la denunciada no habría cumplido con entregarle la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida. En base a ello, solicitó como medida correctiva que el proveedor denunciado cumpliera con regularizar los documentos antes citados.

Habiéndose determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada, el ORPS emitió la Resolución N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS el 10 de noviembre de 2020, en donde ordenó a la denunciada una medida correctiva reparadora en los siguientes términos:

- (i) En un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, el denunciante previamente deberá entregarle una copia de su documento de identidad a efectos de que cumpliera con su obligación.
- (ii) En un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente del cumplimiento de la acción antes detallada, entregar al denunciante la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) correspondiente al vehículo adquirido materia de controversia.



Si bien, de la lectura conjunta de los párrafos precedentes, la medida correctiva ordenada por la autoridad era congruente con el hecho infractor del cual la denunciada se allanó; lo cierto es que el ORPS no tomó en consideración la totalidad de los alegatos expuestos por la denunciada en su escrito de descargos (presentado el 6 de octubre de 2020).

Así pues, aun cuando la denunciada refirió que, a efectos de cumplir con la medida correctiva propuesta por el denunciante, este debía entregarle previamente el documento de identidad del representante legal de la Compañía, empresa a la cual había transferido el bien; de la revisión de la resolución de primera instancia, no se advierte que esta instancia se haya pronunciado sobre el mismo o lo haya tenido en cuenta al momento de emitir un pronunciamiento.

Por tanto, el mandato legal dictado por el ORPS no era congruente con las particularidades advertidas oportunamente en el caso que nos ocupa, lo que generó la dilación del procedimiento administrativo pues, recién, en segunda instancia, la medida correctiva reparadora fue dictada correctamente, pudiendo este hecho haberse previsto en una primera oportunidad.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **4.1. Resol. N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS del 10.11.2020, emitida por el OPS de Cusco.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, tal como lo pasaremos a desarrollar a continuación.

En primer lugar, cabe precisar que el hecho denunciado por el denunciante consistía en que, pese a que lo solicitó, la denunciada no habría cumplido con entregar al denunciante la documentación relativa a la tarjeta de propiedad y la placa de rodaje de su unidad vehicular adquirida.

En atención a ello, mediante Resolución N° 1 del 15 de septiembre de 2020, el ORPS admitió a trámite la denuncia formulada por el denunciante, imputándole a la denunciada la conducta antes mencionada como una presunta infracción del artículo 19° del Código.

Dicho acto administrativo fue notificado a la denunciada el día 30 de septiembre de 2020, por lo que el plazo con el que contaba para presentar sus descargos (y, por ende, formular un allanamiento dentro del plazo legal) era hasta el 8 de octubre de 2020.

Así pues, con escrito del 6 de octubre de 2020, la denunciada presentó sus descargos, en el cual se allanó a la conducta antes mencionada, motivo por el cual solicitó la imposición de una amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento.

En este punto conviene traer a colación que la Sala ha determinado jurisprudencialmente que: “En los casos de allanamiento, el proveedor denunciado acepta la pretensión formulada por el denunciante, pasando el órgano resolutorio a concluir el procedimiento sin emitir ningún pronunciamiento sobre el fondo de la pretensión, pues el objeto del allanamiento es que se produzca una terminación anticipada del

procedimiento por aceptar el denunciado que se le cargue la pretensión que está dirigida hacia él”.

A ello se agrega que los denunciados que se allanaban (ya sea a todo el procedimiento o a una de las imputaciones realizadas en contra suya), no podían pretender que, por un lado, se les aplicara los efectos jurídicos de dicha figura procedimental y de otro, se analizara de forma directa o indirecta el fondo de la denuncia y/o imputación a la cual se están allanando.

Bajo esa línea de análisis, dado que el allanamiento fue formulado por la denunciada dentro del plazo legal conferido en la resolución de imputación de cargos y sin traer a colación ningún argumento de defensa, correspondía que la autoridad administrativa, en efecto, no realizara ningún análisis sobre el hecho denunciado por el denunciante y determinara la responsabilidad de la denunciada.

Como consecuencia del allanamiento formulado, el proveedor denunciado debía ser beneficiado con los efectos de dicha figura jurídica, las cuales eran: (i) la posibilidad de imponerle una amonestación; y, (ii) la exoneración de los costos del procedimiento en favor del consumidor.

Finalmente, con relación a la medida correctiva reparadora dictada por la autoridad administrativa, es preciso indicar que, si bien esta fue ordenada conforme al hecho infractor del cual se allanó la denunciada, no se tomó en consideración las particularidades expuestas en el caso.

#### **4.2. Resol. 125-2021/INDECOPI-CUS del 15.03.2021, emitida por la Comisión de Cusco.**

Respecto a esta resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que dicha instancia revocó la medida correctiva reparadora dictada en la Resol. 402-2020, ordenando a la denunciada lo siguiente:

- (i) En un plazo de veinte (20) días hábiles, cumpliera con entregar al denunciante la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) correspondiente al vehículo adquirido materia de controversia.
- (ii) Para ello, estaba facultado para realizar los trámites de los referidos documentos a nombre del propietario vigente del vehículo en cuestión.

Ello, en tanto, el referido mandato legal resulta congruente con el hecho infractor verificado (falta de entrega de cierta documentación de su unidad vehicular) y las particularidades suscitadas a lo largo del procedimiento (a esa fecha, el bien materia de controversia había sido transferido a una tercera persona, siendo a nombre de esta de que debía gestionarse la documentación cuestionada).

Sin perjuicio de ello, cabe señalar que, en dicha resolución, la Comisión expuso que la información referida a que la unidad vehicular estaba a nombre de la Compañía fue proporcionada luego de que el ORPS emitiera su pronunciamiento final; no obstante, conforme se desprende de la totalidad de los argumentos expuestos en sus descargos del 6 de octubre de 2020, la denunciada sí señaló, de manera oportuna, que ese hecho fuera tomando en consideración al momento de dictar una medida correctiva en favor del consumidor.

De ahí que, si bien comparto la decisión final de la Comisión, lo cierto es que no, con el considerando antes mencionado, pues, la segunda instancia administrativa no realizó una correcta revisión del expediente administrativo.

## V. CONCLUSIONES

A manera de conclusión sobre los problemas jurídicos identificados, así como sobre las resoluciones que ha emitido ambas instancias administrativas, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor. Ello, toda vez que esta instancia -a diferencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos- ha valorado de forma más adecuada la totalidad de los alegatos esbozados por el proveedor denunciado en sus descargos, con lo que la autoridad administrativa dictó una medida correctiva congruente con el hecho infractor y las particularidades advertidas en el procedimiento.

Ahora bien, en cuanto a los problemas jurídicos identificados, cabe señalar que, a efectos de emitir un pronunciamiento final, la autoridad administrativa debe corroborar, inclusive si no hubiera sido cuestionado, los requisitos de procedencia de toda denuncia, por cuanto las partes del mismo podrían carecer de legitimidad o interés para obrar, o que se haya corregido la conducta denunciada con anterioridad a la notificación de imputación de cargos, lo que significaría que el fondo de la controversia carezca de pronunciamiento.

De otro lado, debe considerarse también que toda cuantificación de la sanción debe imponerse respetando los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad, siendo que los criterios que sean utilizados para motivar su decisión deben estar correctamente fundamentados conforme a los hechos e implicancias del procedimiento.

Finalmente, con relación a la medida correctiva ordenada por la autoridad, es preciso indicar que tal mandato debe ser dictado de forma congruente con el hecho infractor verificado y las particularidades expuestas en el procedimiento, siendo que, en el supuesto de no ser ello así, dicha decisión debe encontrarse lo suficientemente sustentada a efectos de no transgredir los intereses del consumidor.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius et Veritas*. 20 (41), 164-169.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Guzmán Napuri Christian (2009) Los Principios Generales del Derecho Administrativo. *Ius et veritas*. 228-249.
- Monroy Gálvez, J. (1994). Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. *Themis – Revista de Derecho*. (27-28), 119-129.
- Morales Godo, J. (2005). *Instituciones de Derecho Procesal*. Lima, Perú: Palestra Editores.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rubio, M. (2005) La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. *Fondo Editorial PUPC*. 137-141.

### Fuentes legales:

Constitución Política del Perú de 1993.

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Texto Único del Código Procesal Civil.

Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **VII. ANEXOS**

- Denuncia.
- Resolución de imputación de cargos, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Descargos.
- Resolución Final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Recursos de apelación.
- Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 261-2020/PS0-INDECOPI-CUS  
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 026-2021/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

## RESOLUCIÓN FINAL N° 125-2021/INDECOPI-CUS

**PROCEDENCIA :** ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

**DENUNCIANTE :** [REDACTED]

**DENUNCIADO :** GREENSUN SOLUTIONS E.I.R.L.

**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
MEDIDAS CORRECTIVAS

**ACTIVIDAD :** OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR

**SUMILLA:** *REVOCAR la Resolución Final N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS del 10 de noviembre de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que ordenó como medida correctiva a Greensun Solutions E.I.R.L. que cumpla con entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo adquirido materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de que el señor [REDACTED] le entregue copia del D.N.I. correspondiente, siendo que este último cuenta con un plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para realizar dicha entrega a Greensun Solutions E.I.R.L., para efectuarse el trámite respectivo para la entrega de la referida documentación; y REFORMÁNDOLA, se ordena que cumpla con entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, para realizar dicha entrega Greensun Solutions E.I.R.L., puede efectuar los trámites a nombre del propietario vigente del referido vehículo.*

### **SANCIÓN:**

**Amonestación** *Por no cumplir con el deber de Idoneidad.*

Cusco, 15 de marzo de 2021.

### **ANTECEDENTES**

1. El 08 de septiembre de 2021, el señor [REDACTED] (en adelante, el [REDACTED]) denunció a Greensun Solutions E.I.R.L. (en adelante, Greensun Solutions) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante el ORPS), por presuntas infracciones de la





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

2. Mediante escrito de postulación, el [REDACTED] señaló que:
  - (i) En el mes de mayo de 2019, adquirió de la denunciada una moto eléctrica Volton Modelo S2K, por la suma de S/ 5 000.00, sin embargo, al recibir la moto eléctrica esta no contaba con la previa inmatriculación del vehículo en los registros correspondientes, lo cual fue solicitado a la denunciada a fin de que regularice la documentación y en consecuencia el vehículo cuente con todos los documentos exigidos por ley;
  - (ii) Sin embargo, habiendo transcurrido aproximadamente un año desde realizada la compra y con los requerimientos previos, la denunciada incumplió con la regularización de los documentos que son de su obligación, generando que no pueda transportarse libremente.
3. El 06 de octubre de 2020, Greensun Solutions presentó su escrito de descargo ante el ORPS manifestando su allanamiento a la imputación formulada en su contra, solicitando se le exonere de la multa y de los costos del procedimiento.
4. El 10 de noviembre de 2020, mediante Resolución Final N° 402-2020/PS0-INDECOPI-CUS, el ORPS resolvió:
  - (i) Sancionar a Greensun Solutions con una amonestación por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al no haber cumplido con entregar la documentación del vehículo adquirido por el señor Rivera (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) que solicitó;
  - (ii) Ordenar a Greensun Solutions como medida correctiva entregar al señor Rivera la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo adquirido materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de que el señor Rivera le entregue copia del D.N.I. correspondiente, siendo que este último cuenta con un plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para realizar dicha entrega a Greensun Solutions, para efectuarse el trámite respectivo para la entrega de la referida documentación;
  - (iii) Condenar a Greensun Solutions al pago de las costas y costos del procedimiento; y,



- (iv) Disponer la inscripción de Greensun Solutions en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi.
5. El 10 de diciembre de 2020, Greensun Solutions apeló la resolución emitida en primera instancia, bajo los siguientes argumentos:
- (i) Solicitó que se rectifique el error material que incurrió el ORPS que ordenó la medida correctiva, debido a que se debe de especificar que la medida correctiva debe de consistir en la regularización de los documentos correspondientes al vehículo moto eléctrica volton con número de VIN LYLPCLM3J1800019, conforme a lo solicitado por el denunciante, conforme al estado registral de dicho vehículo, el cual fue transferido por el [REDACTED] a la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. razón por la cual, la medida correctiva pertinente consiste en la regularización de los documentos correspondientes a favor de la referida compañía, siendo imposible, indebido e ilegal el mandato erróneo del ORPS;
  - (ii) Una vez rectificado el error material, se debe de tener por cumplida la medida correctiva ordenada, en tanto ya se ha procedido a la regularización de los documentos correspondientes al referido vehículo de acuerdo a lo expresamente solicitado por el denunciante;
  - (iii) En el supuesto negado que antes de que venza el plazo para interponer el recurso de apelación, y el ORPS no notifique la resolución de rectificación del error material descrito, y se tenga por cumplida la medida correctiva solicitada por el denunciante, procede a interponer el recurso de apelación en el extremo de la medida correctiva errónea e incongruente con la solicitud de medida correctiva presentada por el denunciante;
  - (iv) Procedió a efectuar la regularización de los documentos correspondientes al vehículo materia de procedimiento, para lo cual adjunta constancias de la documentación legalizada (para que pueda ingresar la solicitud de inmatriculación del vehículo a SUNARP) que emitió y firmó con su cliente final, la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. a quien el señor Rivera transfirió el vehículo; y,
  - (v) Adjuntó declaración jurada de medios de pago con fecha 22 de octubre de 2020, solicitud de inmatriculación del vehículo y formulario de solicitud de inscripción vehicular con cargo de recibido por parte de la SUNARP.
6. El 01 de febrero de 2021, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) recibió el expediente en grado de apelación, por constituir la segunda instancia administrativa en los



procedimientos sumarísimos tramitados en el ORPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 125º del Código<sup>1</sup>.

7. Conviene destacar que la resolución del ORPS no ha sido impugnada por Greensun Solutions en el extremo que determinó su responsabilidad por no haber cumplido con entregar la documentación del vehículo adquirido por el señor [REDACTED] (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) que solicitó, por lo que dicho extremo ha quedado consentido.
8. Asimismo, los extremos mediante los cuales el ORPS impuso una amonestación, ordenó el pago de costas del procedimiento y la inscripción de Greensun Solutions, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; también han quedado consentidos.
9. El 24 de febrero de 2021, el señor [REDACTED] presentó escrito de observación a la apelación alegando que:
  - (i) La cuestión previa formulada por el denunciante deberá ser observada por la autoridad administrativa, ello a razón de que esta no es formulada ante el a quo, instancia que debió de emitir pronunciamiento sobre el fondo, en ese sentido y en aras de salvaguardar el derecho de defensa y la doble instancia solicitamos el no pronunciamiento sobre el fondo de la cuestión previa planteada;
  - (ii) El denunciado formuló el allanamiento respecto a las imputaciones efectuadas, confirmando así su responsabilidad por lo que se debe precisar que el allanamiento es el reconocimiento de las imputaciones denunciadas; y,
  - (iii) En el marco de una relación civil, después de haber sido interpuesta la denuncia del procedimiento administrativo sancionador y, por convenir su derecho contractual, transfirió el vehículo a la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. por contrato privado de compraventa, transfiriendo el vehículo sin la documentación completa (tarjeta de propiedad, placa de rodaje) que falta ser regularizada por parte de la denunciada, siendo que la medida correctiva debe amparar la entrega de la documentación pertinente, consistente en la entrega de tarjeta de propiedad y placa de rodaje.

---

<sup>1</sup> LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al 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. (...)

## ANÁLISIS

### Sobre la medida correctiva ordenada por el ORPS

10. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un Estado de Derecho y la trascendencia económica de las pretensiones en disputa que pudiera significar su solución en la vía judicial.
11. En efecto, para emitir un pronunciamiento la autoridad administrativa debe tener en consideración, por ejemplo, si su mandato tiene posibilidad real de ser satisfecho por la parte obligada en virtud de las características propias del caso que sea objeto de pronunciamiento; si atendiendo a la trascendencia económica de las pretensiones en conflicto es conveniente que las mismas sean resueltas en el ámbito judicial; si el mandato podría involucrar la ejecución de una actuación contraria a derecho o que debiera requerir la intervención de terceros ajenos al conflicto; o, cualquier otra consideración que resultara relevante para el pronunciamiento.
12. El Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores cualquier medida correctiva complementaria y reparadora establecidas de acuerdo con los artículos 114°, 115° y 116° del mismo cuerpo normativo<sup>2</sup>, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

---

#### <sup>2</sup> LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### **Artículo 114°.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

##### **Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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



## COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 261-2020/PS0-INDECOPI-CUS  
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 026-2021/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

13. El ORPS ordenó a Greensun Solutions en calidad de medida correctiva, entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo adquirido materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de que el señor [REDACTED] le entregue copia del D.N.I. correspondiente, siendo que este último cuenta con un plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para realizar dicha entrega a Greensun Solutions, para efectuarse el trámite respectivo para la entrega de la referida documentación.
14. En su escrito de apelación Greensun Solutions solicitó que se rectifique el error material que incurrió el ORPS, debido a que se debe de especificar que la medida correctiva debe de consistir en la regularización de los documentos correspondientes al vehículo moto eléctrica volton con número de VIN LYLPCMLA3J1800019, conforme a lo solicitado por el denunciante,

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

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

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

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

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

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

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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

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





conforme al estado registral de dicho vehículo, el cual fue transferido por el señor Rivera a la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. razón por la cual, la medida correctiva pertinente consiste en la regularización de los documentos correspondientes a favor de la referida compañía, siendo imposible, indebido e ilegal el mandato erróneo del ORPS.

15. Por su parte, el señor [REDACTED] señaló que, en el marco de una relación civil, después de haber sido interpuesta la denuncia del procedimiento administrativo sancionador y, por convenir su derecho contractual, transfirió el vehículo a la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. por contrato privado de compraventa, transfiriendo el vehículo sin la documentación completa (tarjeta de propiedad, placa de rodaje) que falta ser regularizada por parte de la denunciada, siendo que la medida correctiva debe amparar la entrega de la documentación pertinente, consistente en la entrega de tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
16. Al respecto, este Colegiado considera pertinente precisar que, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Greensun Solutions por presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto no habría cumplido con entregar la documentación del vehículo adquirido por el denunciante (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) que solicitó, y frente a dicha imputación Greensun Solutions se allanó, es decir, se determinó su responsabilidad respecto de no haber cumplido con entregar la documentación del vehículo adquirido por el señor [REDACTED] (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) que solicitó.
17. Por lo tanto, contrariamente a lo alegado por Greensun Solutions, el ORPS ordenó la referida medida correctiva, de manera congruente con la imputación de cargos que fue materia de allanamiento.
18. Por otra parte, atención a lo alegado por ambas partes, en esta instancia, la Comisión considera pertinente precisar que, si bien de manera posterior a la presentación de la denuncia, el señor [REDACTED] transfirió el vehículo a la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. por contrato privado de compraventa, conforme lo ha reconocido el propio denunciante, sin embargo, dicha situación de ninguna manera enerva la obligación de Greensun Solutions de cumplir con entregar la tarjeta de propiedad y placa de rodaje al señor [REDACTED], en tanto esta era la pretensión planteada en este procedimiento, en el que se presentó el allanamiento por parte del denunciado.
19. Sobre el particular, es importante señalar que, en tanto, dicha transferencia fue puesta en conocimiento de la autoridad en segunda instancia, resulta lógico que, el ORPS haya ordenado la medida correctiva sin tomar en consideración dicha circunstancia, que, a criterio de este Colegiado, debe ser



valorado con la finalidad de que se ordene una medida correctiva idónea y de posible cumplimiento por parte del obligado.

20. Dentro de dicho marco, contrariamente a lo alegado por Greensun Solutions, no nos encontramos frente a un error material, en tanto el análisis que se pretende, sí podría alterar el sentido del mandato, por lo que el mismo no califica como error material, correspondiendo desestimar su solicitud y valorar dichos argumentos dentro del recurso de apelación planteado por el mismo y que motivó la elevación del expediente a esta instancia.
21. En este punto es importante resaltar que el Código define las medidas correctivas reparadoras como aquellas acciones destinadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. Así, este Colegiado encuentra que, Greensun Solutions está en la obligación de cumplir con entregar la tarjeta de propiedad y placa de rodaje de la moto materia de denuncia, ahora bien, considerando que está acreditado que dicho bien fue transferido a un tercero, tal como lo alegaron ambas partes, para realizar dicha entrega, el denunciado puede efectuar los trámites a nombre del propietario vigente del vehículo materia de denuncia.
22. Por otro lado, se precisa que la obligación de entrega de documentos se debe realizar al señor ██████, en tanto es él con quien la denunciada celebró la compraventa de la moto, y quien es el denunciante en el presente caso, siendo que será responsabilidad del señor ██████ entregar los mismos a su comprador, según las obligaciones que haya asumido. Cabe precisar que esto último no es materia del procedimiento, por lo que no corresponde a este Órgano Resolutivo verificar su cumplimiento.
23. Por otra parte, Greensun Solutions alegó que, se debe de tener por cumplida la medida correctiva ordenada, en tanto ya se ha procedido a la regularización de los documentos correspondientes al referido vehículo de acuerdo a lo expresamente solicitado por el denunciante, para lo cual adjunta constancias de la documentación legalizada (para que pueda ingresar la solicitud de inmatriculación del vehículo a SUNARP) que emitió y firmó con su cliente final, la empresa Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C. a quien el señor ██████ transfirió el vehículo.
24. Al respecto, de los medios probatorios que refiere el denunciante, este Colegiado advierte lo siguiente:
  - Respecto de la declaración jurada de medios de pago con fecha 22 de octubre de 2020, se advierte que, si bien el referido documento se encuentra suscrito por el denunciado y Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C., sin embargo, sólo hace referencia a la transacción de compra del vehículo en segunda venta del señor ██████ a la Compañía



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 261-2020/PS0-INDECOPÍ-CUS  
EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 026-2021/CPC-INDECOPÍ-CUS-APELACION

Agroindustrial San Antonio S.A.C., circunstancia que de ninguna manera acredita que el denunciado haya cumplido con entregar la tarjeta de propiedad y placa de rodaje al señor [REDACTED]

- Respecto de la solicitud de inmatriculación, se advierte que, si bien el referido documento se encuentra firmado y legalizado en fecha 11 de noviembre de 2020 por la Compañía Agroindustrial San Antonio S.A.C., sin embargo, ello sólo acredita que, se ha solicitado la primera inscripción del vehículo en Registros Públicos, es decir la matrícula del vehículo y la primera inscripción del derecho de propiedad, circunstancia que de ninguna manera acredita aun indiciariamente que el denunciado cumplió con entregar la tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
  - Respecto del formulario de solicitud de inscripción vehicular que cuenta con el cargo de recepción de SUNARP, si bien dicho documento es ilegible, sin embargo, sólo constituiría una solicitud de inscripción de título, circunstancia que de ninguna manera acredita, aun indiciariamente, que el denunciado cumplió con entregar la tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
25. Por lo expuesto, queda evidenciado que, contrariamente a lo alegado por Greensun Solutions, los referidos medios probatorios no constituyen medios probatorios idóneos que generen convicción a esta autoridad del cumplimiento de su obligación de entregar la tarjeta de propiedad y placa de rodaje al señor [REDACTED].
26. Por lo expuesto, se revoca la decisión de primera instancia en el extremo que ordenó a Greensun Solutions en calidad de medida correctiva, cumpla con entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo adquirido materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de que el señor [REDACTED] le entregue copia del D.N.I. correspondiente, siendo que este último cuenta con un plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para realizar dicha entrega a Greensun Solutions, para efectuarse el trámite respectivo para la entrega de la referida documentación; y REFORMÁNDOLA, se ordena que cumpla con entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, para realizar dicha entrega Greensun Solutions, puede efectuar los trámites a nombre del propietario vigente del referido vehículo.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** REVOCA la Resolución Final Nº 402-2020/PS0-INDECOPÍ-CUS del 10 de noviembre de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 261-2020/PS0-INDECOPI-CUS  
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 026-2021/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que ordenó como medida correctiva a Greensun Solutions E.I.R.L. que cumpla con entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo adquirido materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de que el señor [REDACTED] le entregue copia del D.N.I. correspondiente, siendo que este último cuenta con un plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para realizar dicha entrega a Greensun Solutions E.I.R.L., para efectuarse el trámite respectivo para la entrega de la referida documentación; y REFORMÁNDOLA, se ordena que cumpla con entregar al señor [REDACTED] la documentación (tarjeta de propiedad y placa de rodaje) del vehículo materia de denuncia en un plazo de veinte (20) días hábiles, para realizar dicha entrega Greensun Solutions E.I.R.L., puede efectuar los trámites a nombre del propietario vigente del referido vehículo.

**SEGUNDO:** Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación<sup>3</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Rocío de María Vignes Pareja, Maurice Pacheco Niño De Guzmán, Helard Mauricio Mujica Cavero y José Bejar Quispe.**



Firmado digitalmente por VIGNES  
PAREJA Rocio De María FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 26.03.2021 10:21:48 -05:00

**ROCÍO DE MARÍA VIGNES PAREJA**  
**Presidenta**

<sup>3</sup> LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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