



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 896-2016**



**PRESENTADO POR  
DAVID GÁLVEZ DEL POMAR**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**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 MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

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

**MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE : 896-2016**

**DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO**

**AUTORIDAD ADMINISTRATIVA : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

**BACHILLER : DAVID GÁLVEZ DEL POMAR**

**CÓDIGO : 2011212260**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**A. RELACIÓN DE HECHOS MAS IMPORTANTES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES**

## **RELACIÓN DE LOS HECHOS MAS IMPORTANTES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES**

### **DENUNCIANTE:**

Con fecha 22 de julio de 2016, el INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO - IDOM. (en adelante, IDOM o la denunciante), representada por su presidente Paul Hernán Castro García, interpuso denuncia ante el Órgano Resolutivo De Procedimientos Sumarísimos De Protección Al Consumidor del INDECOPI, contra L.C. Perú International S.A.C. (posteriormente en el procedimiento LC Busre S.A.C., y en lo sucesivo en el presente informe L.C. Perú o la denunciada) por no contar con un Libro de Reclamaciones conforme a la normativa correspondiente.

IDOM expone que entre los días 18 y 21 de Julio de 2016, se realizó la promoción publicitaria Cyber Perú Day, organizada por la Cámara de Comercio de Lima, y como parte de su labor de monitoreo de los proveedores respecto al cumplimiento de la normativa referida a los derechos y deberes de los consumidores, en atención a sus estatutos y el compromiso asumido con la autoridad, revisaron diversas páginas web o portales de empresas integrantes de dicha promoción.

En esa verificación se percataron que la hoja de reclamaciones de la página web de LC Perú no cumplía con lo establecido en el Anexo I del Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 006-2014-PCM).

IDOM alega que LC Perú incumplió con agregar todas las características que debería tener el Libro de Reclamaciones virtuales, omitiendo:

- El numero correlativo del la Hoja de Reclamo
- Código de Identificación
- Razón Social del proveedor, numero de RUC y dirección del establecimiento comercial.
- Fecha de reclamo
- Domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas.

Asimismo, señala que una vez ingresado el reclamo no se les permitió hacer una impresión del documento, únicamente enviándoles a su correo electrónico una notificación donde informan sobre el registro del mismo, sin haber adjuntado una copia de dicha Hoja de Reclamo.

Finalmente, IDOM solicita que:

- LC Perú sea sancionada, debido a que su Libro de Reclamaciones no se encontraba conforme al artículo 5° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor,
- Se ordene en calidad de medida correctiva que coloque el Libro de Reclamaciones virtual como corresponde según la Ley; y,
- Se les otorgue un porcentaje respectivo de la multa en atención a su calidad de asociación de consumidor denunciante

Posteriormente, con fecha 27 de julio de 2016, a través de Memorándum N° 0843-2016/PS3, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, señala que en atención al artículo 125° de la Ley 29671, Código de Protección y Defensa del Consumidor, los Órganos Resolutivos no pueden conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos, así como productos y servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT), o sean inapreciables en dinero. En ese sentido, el Órgano Resolutivo señala que, al haber IDOM denunciado a L.C. Perú en su condición de asociación de consumidores, la presenta infracción configuraría actos que afecten interés colectivos o difusos, y remite la denuncia Comisión de Protección al Consumidor N° 2, toda vez que es quien resulta competente para conocer dicha denuncia por razón de materia.

Luego, a solicitud de IDOM, la secretaria técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de INDECOPI, ejecuta la diligencia de verificación de la página web de L.C. Perú, a fin de verificar si la misma cuenta con acceso a su Libro de Reclamaciones virtual, y si este se encuentra de acuerdo a formato establecido en el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones. Al finalizar la diligencia, se levantó el Acta de Verificación respectiva, anexando las capturas de pantalla de lo verificado.

Consecuentemente, con fecha 21 de setiembre de 2016, INDECOPI emite la Resolución N° 1, en la que luego de una verificación en la base de datos del Registro Único de Contribuyentes de la SUNAT, el domicilio fiscal de L.C. Perú Internacional S.A.C., se encuentra como “No Habido” por lo cual resuelve requerir que, en el plazo de dos días hábiles, indique un nuevo domicilio al cual noticiar a L.C. Perú International SAC. IDOM, en el plazo otorgado, responde que, a causa de un error material, consignaron como razón social de la denunciada “LC PERÚ INTERNATIONAL S.A.C.”, siendo la razón social correcta “L.C. BUSRE S.A.C.” e indica el domicilio al cual notificar.

El 10 de octubre de 2016, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante la Resolución N° 2, admite a trámite la denuncia, y requiere a L.C. Perú presentar las declaraciones juradas presentadas ante la autoridad tributaria, en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años, a fin de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos percibidos,

asimismo, señala que tanto el hecho de no contar una Hoja de Reclamo con las características establecidas en la norma, como el hecho de no permitir el envío o impresión de la hoja de reclamo luego de asentar el reclamo, calificarían como una infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, reuniendo la denuncia los requisitos en la norma citada para ser admitida a trámite

### DENUNCIADO:

Con fecha 04 de noviembre de 2016, LC Perú presentó sus descargos a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de INDECOPI, siendo representada por su apoderada Mónica Cáceres Arias, argumentando los siguientes fundamentos de hecho y de derecho a su favor:

LC Perú señala que la información mínima que deben ser consignadas en el Libro de Reclamaciones de acuerdo con la norma pertinente, habiendo cumplido con consignar el RUC, la razón social, la numeración correlativa o código de identificación.

LC Perú, asimismo, indica que en relación con la información del padre, madre o tutor en caso de que el consumidor sea un menor de edad, su hoja de reclamo cuenta con espacios consignados para el llenado de esta información, de manera similar a la representada en el ANEXO I del Decreto Supremo 006-2014-PCM, cuyo formato contiene la información mínima que deberá ser contenida. En ese sentido, indica que el ANEXO I no contiene un espacio para domicilio, DNI/CE, teléfono y mail del padre, madre o tutor del menor en caso de que este sea el consumidor, razón por la cual, no es una exigencia la colocación de espacios para la consignación de dichos datos. Finalmente, indica que, por una cuestión de sentido común, los espacios de domicilio, DNI/CE, teléfono y mail contenidos en su Hoja de Reclamación, serán utilizados para consignar la información del padre, madre o tutor en caso el consumidor sea menor de edad, pues estos cumplen un rol de representación y son los responsables de realizar actos legales en nombre de los menores.

Además de lo expuesto, el denunciante señala que procedió a efectuar una serie de modificaciones al diseño de su Hoja de Reclamo, con la finalidad de facilitar y poder brindar a los consumidores un mejor espacio virtual donde efectuar sus reclamaciones.

Posteriormente, a través de la Resolución Final N° 206-2017/CC2, expedida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, se resuelve sancionar a L.C. Perú por el incumplimiento de la normativa referida al Libro de Reclamaciones.

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



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

En el presente caso se discute principalmente si el denunciado cumplía la exigencia de las características mínimas establecidas por Ley, con respecto al Libro de Reclamaciones.

La Ley 29751, Código de Defensa al Consumidor, señala lo siguiente con respecto a ello:

### ***Artículo 150.- Libro de reclamaciones***

*Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.*

Las condiciones, supuestos y especificaciones a los que se refiere la Ley, son aquellas contenidas en el Decreto Supremo 011-2011, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que señala como características mínimas:

“Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación:

(...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
  - Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)”

En ese sentido la norma es clara y específica respecto al contenido que deberá tener la Hoja de Reclamaciones, a fin de poder consignar la información necesaria para el registro de la queja o reclamo.

En este caso, tal como indica la Comisión, y posteriormente la Sala, L.C. Perú no cumplió con todos los requisitos establecidos en la norma, en consecuencia, infringiendo su contenido.

Asimismo, se discute si el proveedor habría incumplido lo establecido por el artículo 4B del Decreto Supremo 011-2011, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que estipula:

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

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

Con respecto a esto, tanto la Comisión y Sala evalúan si se hubiese cometido una infracción en lo que respecta a la posibilidad de impresión y el envío automático de la Hoja de Reclamación, no obstante, se determina que únicamente hubo una infracción en lo que respecta a no contar con la posibilidad de imprimir la Hoja. En mi opinión, tal y como desarrollo más adelante, si se tenía la posibilidad de imprimir la hoja luego de completarla, cosa que Indecopi no habría tenido en consideración al momento de resolver.

**C. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES  
EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS ENCONTRADOS**

## **POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS ENCONTRADOS**

### **Resolución Final N° 206-2017/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor:**

Con fecha 13 de febrero de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emitió la Resolución Final N° 206-2017/CC2. La comisión empieza por realizar un análisis, a modo de cuestión previa, sobre la confidencialidad de las declaraciones de pago de impuesto a la renta solicitadas a L.C. Perú, con el fin de calcular los factores sobre los cuales se determinaría la posible multa. En ese sentido, señala que la Comisión cuenta con las facultades para calificar como reservados o confidenciales determinados documentos, en caso pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas, y señala que la información entregada por L.C. Perú es información confidencial, ello en atención a su derecho a la reserva tributaria.

Con relación a la falta de requisitos en el Libro de Reclamación Virtual, señala que de acuerdo a las pruebas presentadas por IDOM y el acta de verificación realizada por la Secretaria Técnica, se puede observar que el Libro de Reclamaciones no consigna las características relativas a: Dirección del establecimiento comercial; fecha de reclamo; numeración correlativa; domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y, espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo, corroborándose que se cumplió con la consignación de algunos datos, pero no todos. Indica, además que, pese a que L.C. Perú señala que los espacios para los datos de los padres o representantes del menor son aquellos creados para los datos de los consumidores, la norma establece que el Libro de Reclamaciones debe contener tanto los datos del consumidor como los datos de uno de los padres o representantes, en caso se trate de un menor de edad, por lo que no se exime al proveedor de dicha obligación. Asimismo, señala que si bien L.C. Perú alega haber efectuado modificaciones a su Hoja de Reclamo, no se cumplió con todas las características establecidas en la norma, subsistiendo la conducta infractora, declarando fundada la denuncia en este extremo.

Es necesario mencionar que el libro de reclamaciones es un documento, y un mecanismo o medio para que el consumidor exprese sus reclamos y quejas con relación a los problemas derivados del consumo de un bien o servicio en el mercado<sup>1</sup>, si este se encuentra defectuoso o con inobservancias a lo que la normativa dispone, se vería vulnerado en su finalidad al momento de querer expresar un reclamo o queja. Hay que tener en consideración el carácter ambivalente de su uso, siendo, por un lado, un derecho para el consumidor, quienes pueden exigirlo libremente frente a una queja o reclamo, y por otro lado, una obligación, para el proveedor de entregarlo, además, en cuanto INDECOPI

---

<sup>1</sup> MALLMA J., "El Libro de Reclamaciones en el marco del sistema de protección al consumidor". En Actualidad, Jurídica Tomo 208 - Numero 6, 2011. p. 121

tiene la facultad de exigírselo al proveedor, cuando lo estime pertinente, y que este deberá entregarlo<sup>2</sup>. En este caso, en mi opinión, el incumplimiento de consignar todas las características relativas al consumidor y el reclamo como la fecha, numeración, entre otros, genera problemas para poder identificar adecuadamente al reclamante, así como contar con toda la información necesaria para identificar el hecho que suscita la queja o reclamo, impidiendo una adecuada protección al consumidor<sup>3</sup>

La Ley 29751, Código de Defensa al Consumidor, en su artículo 150°, es bastante manifiesta al momento de señalar la obligación de contar con un adecuado libro de reclamaciones, con las características contenidas en el artículo 5° del Decreto Supremo 011-2011, Reglamento de Libro de Reclamaciones. En este caso, el incumplimiento por parte del proveedor es evidente, y en ese sentido, considero adecuada la sanción impuesta por INDECOPI.

En el mismo, sentido, la jurisprudencia ha señalado en el pasado la obligatoriedad de contar con un Libro de Reclamaciones que cumpla con los requisitos establecidos por la norma, tal y como se puede observar en la RESOLUCIÓN 2256-2014/SPC-INDECOPI, expedida por Tribunal De Defensa De La Competencia Y De La Propiedad Intelectual, que señala lo siguiente:

*“3. El artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta en prácticas e debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento), vigente desde el 20 de febrero de 2011.”<sup>4</sup>*

Con relación a que el Libro de Reclamaciones Virtual no habría permitido el envío automático de la Hoja de Reclamación, señala que, de acuerdo con el análisis de las pruebas presentadas por IDOM, se puede apreciar que el Libro de Reclamaciones Virtuales si permitía enviar una copia de la Hoja de Reclamaciones al correo electrónico de la parte denunciante, razón por la cual corresponde declarar infundado dicho extremo de la denuncia.

Respecto a que el Libro de Reclamación Virtual no habría permitido la impresión de la Hoja de Reclamación, la comisión señala que L.C. Perú no se pronunció en sus descargos respecto a este extremo, y de las verificaciones realizadas, se puede corroborar que no contaba con la opción para imprimir la referida hoja, por

---

<sup>2</sup> **MARAVI A.** (2013) *“Breves Apuntes Sobre El Sistema De Protección Al Consumidor En El Perú”*. En EDM - Revista de Actualidad Mercantil N° II. p. 40

<sup>3</sup> **ECHAIZ M.** (2013) *“Derecho del Consumidor a la Seguridad”*. En Ius Et Praxis. p. 54

<sup>4</sup> Perú. LAM Tribunal De Defensa De La Competencia Y De La Propiedad Intelectual, Sala Especializada En Protección Al Consumidor Resolución 2256-2014/SPC- INDECOPI, Expediente 159-2013/CPC-INDECOPI- 10 de Julio De 2014.

lo cual decide declarar fundado en este extremo la denuncia. En estos terminos no me encuentro del todo satisfecho con lo resuelto por la comisión. Si bien, la norma establece la obligación de contar con la opción de un botón de impresión para cada reclamo, es una exigencia que puede ser tomada como redundante en este caso. La página web de L.C. Perú permitía 1) visualizar el reclamo en formato PDF al enviarlo, y 2) enviarlo automáticamente al correo electrónico de la parte denunciante.

En estas dos instancias, existía la opción de imprimir el documento, debido a que todo navegador cuenta con una opción de impresión integrada. En mi opinión no correspondería alegar el desconocimiento o ignorancia del consumidor sobre la facultad de imprimir la hoja de reclamo en un navegador web o bandeja de correo, pues se trata de algo elemental en el uso de dispositivos de esta naturaleza, teniendo en consideración, sobre todo, que tanto la operación comercial, así como el reclamo, se estarían ejecutando enteramente de manera virtual, a elección del consumidor. Adicionalmente, la norma únicamente establece lo siguiente:

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

(...) Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.”

Se desprende de ello, que la finalidad de la hoja de reclamación virtual es que el consumidor pueda registrar su queja o reclamo, mediante una plataforma de fácil acceso, y luego pueda imprimir gratuitamente una copia de esta<sup>5</sup>. En ese sentido, al abrirse una pestaña del navegador con el Reclamo, tal y como se ve en las pruebas entregadas por el proveedor, se cumpliría satisfactoriamente con otorgarle al consumidor la posibilidad de imprimir la Hoja de Reclamo al concluir su llenado.

Finalmente, la comisión resuelve:

- Ordenar a L.C. Perú en calidad de medida correctiva que en el plazo de cinco días hábiles cumpla con poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones virtual que cumpla con las características mínimas establecidas en la norma.
- Imponer a L.C. Perú una sanción de 2.75 UIT por llevar las Hojas de Reclamación sin observar la forma y condiciones establecidas en la norma, y otra de 2.75 UIT, por no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones.
- Otorgar a IDOM el 20% de la multa impuesta a L.C. Perú

---

<sup>5</sup> **ATOCHÉ F.** (2011). *“¡Libro De Reclamaciones! ¿La Solución A Los Problemas Del Consumidor?”* En Actualidad Jurídica Tomo 208, Numero 9. p. 67

- Ordenar a L.C. Perú el pago de costas y costos incurridos por IDOM.
- Disponer la inscripción de L.C. BUSRE S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones de INDECOPI una vez que la resolución quede firme.

### **Resolución 2913-2017/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Mediante Resolución 2913-2017/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resuelve confirmar la resolución en el extremo que declaro fundada la denuncia contra L.C. Busre S.A.C., por no cumplir con los requisitos mínimos que deben ser contenidos en la Hoja de Reclamación, con respecto a la dirección del establecimiento comercial; fecha de reclamo; numeración correlativa; y, espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas. No obstante, revoca dicha decisión en el extremo que determina el incumplimiento de L.C. Perú de consignar el espacio para colocar la información del padre o madre o representante del menor de edad, en caso este sea el consumidor, pues según las pruebas, se puede apreciar que coloco como información mínima a ser consignada el nombre del “padre o madre si es menor de edad”, cumpliendo con la exigencia mínima.

Sin perjuicio de lo anterior, considero importante señalar que tanto la Sala como la Comisión, omitieron pronunciarse con respecto algunos detalles relacionados con el contenido mínimo que debería encontrarse en la Hoja de Reclamo, y que, en este caso, L.C. Perú no incluyo en su Libro de Reclamaciones Virtual. En primer lugar, sobre la información referida en el artículo 5° del Decreto Supremo 011-2011, respecto al “*Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad*”, es necesario resaltar que, dicha especificación no es coherente con la introducción del propio artículo que lo contiene, al momento de establecer que “*tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I*”, esto, en tanto al examinar el Anexo I al que se hace mención, no hay en ningún lugar un espacio para consignar la información antes indicada. En ese sentido, si el formato del Anexo I del Reglamento es la referencia para el proveedor, de la información mínima que obligatoriamente deberá contar el Libro de Reclamaciones, y dicho formato omite por completo el espacio para consignar la información de los padres o representantes del consumidor, en el caso que sea menor de edad, es comprensible que el proveedor haga lo mismo al usar como referencia el formato incluido en la norma. Esto no quiere decir que la obligación no exista, pues, pese a ser omitido por el Anexo I, el artículo 5° es claro al momento de listar la información que deberá contener la Hoja de Reclamo, no obstante, es un punto que podría haber sido objeto de análisis en la Resolución Final, y que la Sala podría haber teniendo en cuenta al momento de sancionar a la denunciada en este extremo.

En un similar sentido, se señala el incumplimiento del artículo 5° con respecto al “Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo”. Si bien la sala, al momento de resolver no sanciona a L.C. Perú sobre dicho incumplimiento, pese a haberlo expuesto dentro de los alegatos de la denunciante, tampoco se pronuncia sobre si la denunciada cometió una infracción a la norma al momento de omitir dicho este espacio en su Libro de Reclamaciones, ignorando que la denunciante refiere en reiteradas ocasiones la falta de este como una infracción al artículo 5° del Reglamento. Sobre ello, considero que hubiera sido pertinente que la Sala, explicara la naturaleza de dicho requerimiento, y como cumple una función en el Libro de Reclamaciones físico, que no puede ser alcanzado a través del Libro de Reclamaciones virtual. Como la propia norma indica, el espacio “físico” para las anotaciones de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor, es el área en el que el proveedor hará una descripción que considere pertinente con relación al reclamo o queja presentada por el consumidor. Sin embargo, más allá de que la propia norma establezca la cualidad física del espacio para consignar esta información, es necesario tener en cuenta que a diferencia del llenado del Libro de Reclamaciones físico, el Libro de Reclamaciones virtual no es, necesariamente, realizado con la presencia del proveedor, por lo cual mientras que a diferencia de un reclamo llenado físicamente por un consumidor, en el que el proveedor tiene la posibilidad de anotar sus observaciones, sobre el mismo documento, inmediatamente después de presentado, en el caso del Reclamo Virtual, este solo puede ser llenado por el consumidor a través del dispositivo electrónico en el cual se encuentre presentando el reclamo o queja, sin que el proveedor pueda realizar anotación alguna sobre este. Por lo antes expuesto, considero que la Sala hubiera podido ser explícita al desestimar los alegatos de la denunciada en este punto en particular, en tanto la omisión del “Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo” en el Libro de Reclamaciones virtual, no constituye una infracción al artículo 5° del Reglamento.

Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, es necesario destacar que L.C. Perú cometió de manera clara una infracción de lo establecido por la norma, y bajo ese supuesto, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

En ese sentido, la referida Resolución deja sin efecto la Resolución 206-2017/CC2, con respecto a las medidas correctivas, toda vez que se verifico que el denunciado cumplió con las citadas medidas, teniendo en consideración que su finalidad es “revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado”<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> MORON J. (2010). “Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración”, En Revista de Derecho Administrativo, N° 9. p. 44



Asimismo, resuelve confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaro fundada denuncia impuesta, en cuanto L.C. Busre no permitía imprimir la Hoja de Reclamo Virtual en su página web.

De igual manera, revoca la resolución impugnada, en el extremo que sancionó a L.C. Perú con una multa de 2,75 UIT, por no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones de su página web; y en consecuencia, la sanciona con 2 UIT. Si bien se reduce la multa inicialmente impuesta al proveedor, mantengo mi posición de considerar esta sanción como inoportuna, puesto que la sanción administrativa es aquel acto administrativo que es ocasionado por la conducta lesiva de la norma que debe cumplir el administrado<sup>7</sup>, presupuesto que no se cumpliría en mi opinión, teniendo en consideración el argumento expuesto párrafos atrás.

Finalmente, la Resolución de la Sala constituye un acto administrativo que agota la vía administrativa, no pudiendo ejercer contra ella ninguno de los recursos previstos en la ley para su anulación o modificación.

La problemática jurídica se encuentra en el marco de las obligaciones a las cuales se encuentra vinculado el proveedor de un bien y servicios en el mercado, en ese sentido, el proveedor habría incumplido el deber de contar con un libro de reclamaciones de acuerdo con las especificaciones contenidas en la Ley. Debe entenderse que el Libro de Reclamaciones tiene como finalidad el facilitarle al consumidor un medio en el cual pueda registrar oportunamente su reclamo queja con miras a obtener una respuesta del proveedor<sup>8</sup>. En ese sentido, al omitir algunos aspectos del contenido de la Hoja de Reclamo, se priva al consumidor de la posibilidad de obtener una adecuada respuesta.

---

<sup>7</sup> **BERMUDEZ J.** (2008) "*Elementos para definir las sanciones administrativas*", En Revista Chilena de Derecho. Número Especial. p. 69

<sup>8</sup> Perú. Comisión De La Oficina Regional Del Indecopi De Cusco. Resolución Final N° 195-2017/INDECOPI-CUS, Expediente N° 037-2016-OFI/CPC-INDECOPI-CUS. 24 De abril De 2017

## **D. CONCLUSIONES**

## **CONCLUSIONES**

A modo de conclusión, podemos señalar que en el presente caso se cometieron distintas faltas a la Ley 29751, Código de Defensa al Consumidor Decreto Supremo 011-2011, Reglamento de Libro de Reclamaciones, por parte de L.C. Perú, en particular y principalmente el no contar con un Libro de Reclamaciones Virtual que contenga todas las condiciones estipuladas en el artículo 5°, del Decreto Supremo 011-2011, omitiendo asignar espacios para completar la información respecto a el numero correlativo de la Hoja de Reclamo, código de identificación, razón social del proveedor, numero de ruc y dirección del establecimiento comercial, fecha de reclamo, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad y espacio físico para que el proveedor anote las observaciones; y, por tanto siendo sancionado por INDECOPI. Asimismo, se evaluó si el proveedor cumplió con lo estipulado en el artículo 4B, del Decreto Supremo 011-2011, con relación al deber de dar la posibilidad al consumidor para imprimir la hoja de reclamaciones una vez culminado el proceso de presentación, así como la obligación de contar con mecanismos para que se envíe de manera automático a un correo electrónico el documento. Sobre el primer punto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI, en la Resolución 2913-2017/SPC-INDECOPI decide sancionar a L.C. Perú, con 2.5 UIT, sin embargo, y como fue desarrollado en su momento, considero que dicha sanción fue impertinente, debido a que, por lo que se observa en el expediente, la posibilidad de imprimir a la cual se refiere la norma es otorgada al consumidor al finalizar al presentar la Hoja de Reclamo. Con relación al segundo punto, INDECOPI, comprueba en atención a los medios probatorios presentados por el proveedor, que este cumplió con su obligación de enviar automáticamente por correo, la hoja al concluir el reclamo.

## **E. BIBLIOGRAFÍA**

## **BIBLIOGRAFÍA**

ATOCHE F. (2011). "¿Libro De Reclamaciones! ¿La Solución A Los Problemas Del Consumidor?" En Actualidad Jurídica Tomo 208, Numero 9. 67-68

BERMÚDEZ J. (2008) "Elementos para definir las sanciones administrativas", En Revista Chilena de Derecho. Número Especial. 69

CÁRDENAS C., MARTÍNEZ E. (1994) "La Tutela Jurídica del Consumidor". En Actualidad Jurídica, Tomo 03 - Numero 1. 38

ECHAIZ M. (2013) "Derecho del Consumidor a la Seguridad". En Ius Et Praxis. p. 54

GUZMÁN C. (2005) "La Iniciación Del Procedimiento Administrativo" En Actualidad Jurídica 140, Tomo 54, Numero 7. 97

MARAVI A. (2013) "Breves Apuntes Sobre El Sistema De Protección Al Consumidor En El Perú". En EDM - Revista de Actualidad Mercantil N° II. 40

MALLMA J. (2011) "El Libro de Reclamaciones en el marco del sistema de protección al consumidor". En Actualidad, Jurídica Tomo 208 - Numero 6.121

MORÓN J. (2010). "Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración", En Revista de Derecho Administrativo, N° 9. 44

NAVARRO F.(2001) "Infracción Administrativa y Delito: Límites a la intervención del Derecho Penal". Editorial Colex. Madrid.

YOKOO V. (2003) "Procedimiento por infracción a la Ley de protección al Consumidor". En Actualidad Jurídica 114, Tomo 13, Numero 5. 255

## **F. ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**DENUNCIA Y SUS RESPECTIVOS ANEXOS**



Un pacto por una vida digna

1187  
Instituto del Derecho Ordenador del Mercado  
**INDECOPI**  
INSTITUTO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

13  
2016 JUL 22 PM 4:47

Expediente : **RECIBIDO 101752**  
Escrito N° : 01 ILSA DE PARTES  
**PRESENTAMOS DENUNCIA**

**AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR – SEDE CENTRAL**

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

**I. PETITORIO:**

- Que, se sancione a la denunciada por contar con un Libro de Reclamaciones que no se encuentra conforme a la normativa correspondiente.
- Que, se ordene en calidad de **medida correctiva** que coloque el libro de reclamaciones virtual conforme a la normativa correspondiente.
- Que, se nos otorgue el porcentaje respectivo de la multa al haber firmado el convenio respectivo con el INDECOPI.



000000

- Que se condene a las denunciadas a la devolución de los costos y las costas incurridos en este procedimiento.

#### **DATOS DE LA DENUNCIADA:**

**L.C.PERU INTERNATIONAL S.A.C.** (en adelante, L.C.Perú o la denunciada), con Registro Único de Contribuyente N° 20387248944 a quien se le deberá notificar en su domicilio fiscal ubicado en Calle Intihuatana Nro. 345 Urb. Covil. (Alt. C.C.Chacarilla), Santiago de Surco, Lima.

#### **II. FUNDAMENTOS DE HECHO:**

Entre el 18 y 21 de julio de 2016 se realizó la promoción publicitaria Cyber Perú Day, organizada por la Cámara de Comercio de Lima, la misma que consiste en una serie de descuentos en diversos productos y servicios en dicho periodo y vía comercio electrónico.

En tal sentido, en nuestra labor de monitoreo de los proveedores respecto al cumplimiento de la normativa referida a los derechos y deberes de los consumidores, tal como manda nuestros estatutos, así como el compromiso asumido con la autoridad de consumo en el marco de la firma del convenio de cooperación interinstitucional de fecha 30 de mayo de 2016, revisamos las diversas páginas web o portales de las empresas integrantes de dichas promociones a fin de corroborar si cumplen las normas de publicidad y del libro de reclamaciones.

Teniendo ello en cuenta, una de las empresas afiliadas a dicha promoción es la denunciada, lo que trajo consigo a que cuando ingresamos a su página web<sup>1</sup> para verificar los productos y/o servicios que ofrecían, nos percatamos que la hoja de reclamaciones no cumplía con lo establecido en el Anexo I del

<sup>1</sup> Conforme se puede observar: <http://www.lcperu.pe/>

Artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 006-2014-PCM).

#### **SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES.-**

El artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) menciona sobre este punto lo siguiente: *"A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente."*

Es por ello, que es obligación del proveedor contar con un libro de reclamaciones que tenga todas las características mencionadas en su reglamento.

En el caso concreto, la denunciada no cumple con el formato establecido en el reglamento del Libro de Reclamaciones, conforme se acredita de la siguiente imagen extraída de su página web:

800005

LC Libro de Reclamaciones - Fo... x

www.lcperu.pe/es/reclamacion

Español | Contáctenos: (01) 204 1313

**LCP Perú** Nuestra Aerolínea | 23 años Es tiempo de lo nuestro | Noticias y Destinos | Itinerario | Promociones | Pasajero Frecuente DESTINO

Inicio > Libro de Reclamaciones > PERIODOS DE FORMA

### Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación

Contar con este establecimiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, LCP Perú cuenta con un Medio de reclamaciones electrónico a su disposición. Si has tenido algún inconveniente, puedes formular tu reclamo o queja, por favor completar toda la información requerida en la Hoja de Reclamación. Nos comprometemos a las acciones pertinentes al respecto al reclamo o queja, las cuales serán informadas oportunamente.

**1. Datos del formulario**

Tipo de Reclamación:  ▼

**Reclamo** Diferencia de calidad relacionada a los productos o servicios.  
**Queja** Diferencia de calidad relacionada a los productos o servicios, o molestias desmedadas respecto a la atención al público.  
**Sugerencia** Consejo y/o recomendación para mejorar nuestro servicio.

**1. Identificación del consumidor reclamante**

Apellido Paterno:  Tipo de Documento:

Número Correlativo →

Código de identificación →

Fecha de reclamo o queja →

Razón Social del proveedor, número de RUC y dirección del establecimiento comercial.

LC Libro de Reclamaciones - Fo... x

www.lcperu.pe/es/reclamacion

Español | Contáctenos: (01) 204 1313

**LCP Perú** Nuestra Aerolínea | 23 años Es tiempo de lo nuestro | Noticias y Destinos | Itinerario | Promociones | Pasajero Frecuente DESTINO

Inicio > Libro de Reclamaciones > PERIODOS DE FORMA

**1. Identificación del consumidor reclamante**

Apellido Paterno:  Tipo de Documento:

Apellido Materno:  Nro. Documento:

Teléfono:  Correo Electrónico:

Domicilio:  Teléfono:

País:  Padre > Madre:

Si se trata de un menor de edad:

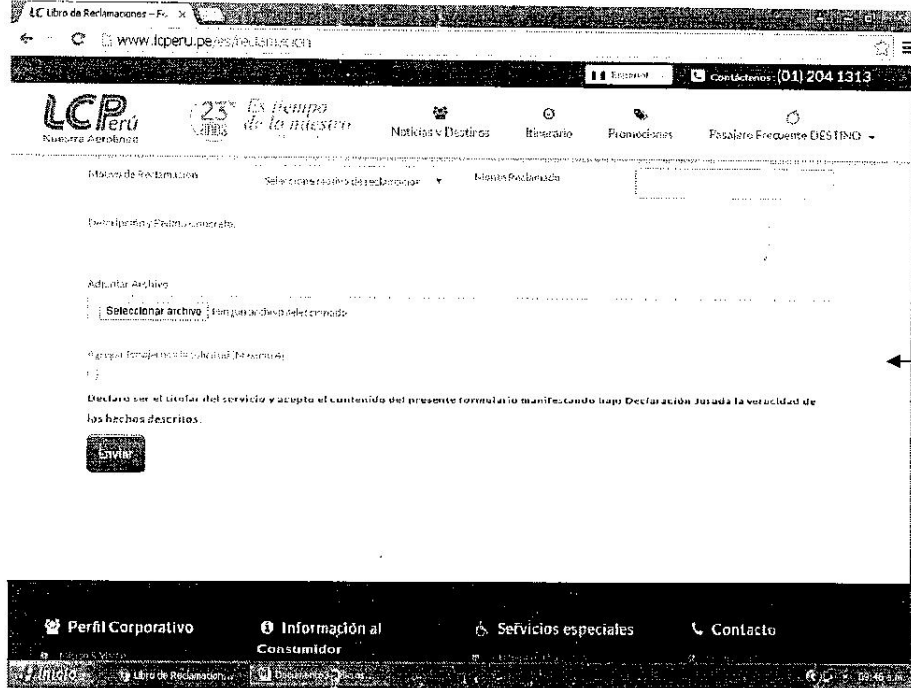
**2. Identificación del bien reclamado**

Ciudad de Reclamo / Origen:  Reserva:

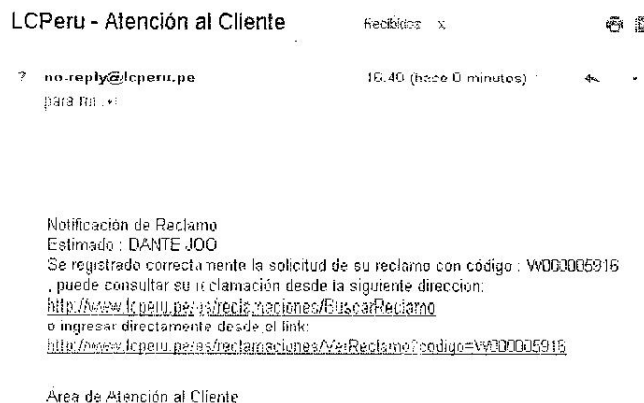
Ciudad Destino:  Fecha:

Año:  Día de Vuelo:

Domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.



En tal sentido, nosotros realizamos un reclamo y como consecuencia de ello, nos enviaron a nuestro correo electrónico una notificación en donde sólo nos informan sobre el registro de nuestro reclamo, sin haber adjuntado la copia de la hoja de reclamaciones, tal como se puede verificar en la siguiente imagen:



En tal sentido, y conforme puede observarse, los únicos datos que contiene la supuesta hoja de reclamaciones son: la denominación que permita identificar claramente la hoja de reclamación, nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono, correo electrónico del consumidor, nombre del padre o representante si se tratara de un menor de edad, identificación del producto o servicio contratado, monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo, detalle de la reclamación o queja y pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja; sin embargo, tal como lo señala el artículo 5º del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, las características que debe tener la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones son:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, **incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.**
- **Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto**
- **Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.**
- **Fecha del reclamo o queja.**
- *Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.*
- **Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.**
- *Identificación del producto o servicio contratado.*
- *Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.*
- *Detalle de la reclamación o queja.*

-Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

**-Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.**

-Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.

-Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOP)

En el presente caso, se observa que en la Hoja de Reclamación virtual, no se ha consignado la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, la numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto, el código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, la fecha del reclamo o queja, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad, el espacio para el monto reclamado, ni la fecha de comunicación de respuesta.

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

Asimismo, y conforme se puede observar de la imagen, extraída del correo del consumidor, una vez ingresado el reclamo, no nos han permitido la impresión de la supuesta hoja de reclamación, siendo evidente que la denunciada es responsable al no permitirlo, ya que es su obligación como proveedor.

### **III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:**

Sustentamos nuestra denuncia en los siguientes artículos:

000000

- Artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece la obligación de los proveedores a contar con un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.
- Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, que establece las características que debe tener la hoja de reclamaciones.
- Artículo 4.B° y 8° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM (El mismo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor) que establece la obligación de los proveedores a contar con un libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.

#### **IV. MEDIOS PROBATORIOS**

1. Copia simple de las imágenes de la página web de la denunciada.
2. Copia de la partida registral del Instituto del derecho de Ordenador del Mercado – IDOM, el mismo que se podrá encontrar en la denuncia que presentamos contra Atrápalo Perú S.A.C.
3. Copia del correo electrónico enviado por la denunciada en donde nos informan sobre el Registro de nuestro reclamo.
4. CD en donde se podrá observar la página web de la denunciada.

#### **POR LO TANTO:**

Al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, solicitamos se sirvan a admitir a trámite la presente **DENUNCIA** y en su oportunidad

200017

declararla **FUNDADA** en todos sus extremos considerando los argumentos anteriormente expuestos.

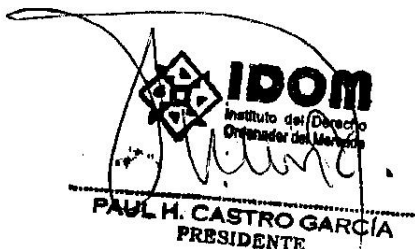
**PRIMER OTROSÍ DECÍMOS:** Siendo que es un derecho fundamental el debido proceso y un derecho conexo es el derecho a prueba y todos sus elementos, y siendo nuestra condición de asociación de consumidores, es imperativo señalar que su despacho verifique la **INEXISTENCIA** del libro de reclamaciones, en la página web de inicio de la denunciada en su dirección electrónica: [www.lcperu.pe](http://www.lcperu.pe); más aún si hemos acreditado los hechos infractores con las imágenes adjuntas. Esto es para efectos que una vez enterada de la denuncia, la denunciada no proceda a implementar el aviso de libro de reclamaciones, ni el libro de reclamaciones y así la prueba deje de existir, motivo por el cual solicitamos a vuestro despacho que realice una verificación de dichas páginas web, teniendo en cuenta que los costos por certificación notarial son elevados y que nuestro propósito es proteger a los consumidores.

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

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

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

San Borja, Julio de 2016.



**IDOM**  
Instituto del Derecho  
Ordenador del Mercado

**PAUL H. CASTRO GARCÍA**  
PRESIDENTE



**DANTE JUNNIOR JOSÉ CORONEL**  
ABOGADO  
REG. CAL 68454



**ANEXO 2**

**CONTESTACIÓN DE LA DENUNCIA Y SUS RESPECTIVOS ANEXOS**

157634

Expediente N°	896-2016/CC2
Secretario Técnico	Edwin Aldana Ramos
<b>Sumilla:</b>	<b>DESCARGOS</b>

**Indecopi**

2016 NOV 4 PM 4 35

00 070

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI:**

RECIBIDO  
UNIDAD DE PARTES

**LC BUSRE S.A.C.** (en adelante, "**LC PERÚ**"), con RUC N° 20131300353, con **domicilio procesal en Av. Petit Thouars N°. 5029, Oficina 204, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima**, debidamente representado por la persona que suscribe el presente escrito, en los seguidos contra **IDOM**, (en adelante el denunciante), sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, nos presentamos ante Ud. y decimos,

Que habiendo sido notificados con la Resolución N° 2, en donde se admite a trámite la denuncia de la denunciante, así como se nos concede un plazo de (5) días hábiles para presentar nuestros descargos, nuestras declaraciones juradas presentadas ante la autoridad tributaria en las cuales conste el volumen de ventas de ingresos brutos percibidos y nuestras observaciones al Acta de Inspección del 29 de agosto de 2016, manifestamos lo siguiente:

**I. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO QUE SUSTENTAN LA APELACIÓN**

1. Que, al amparo de lo señalado por el denunciante, este señala que nuestra hoja del libro de reclamaciones virtual, el cual se encuentra consignado en nuestra página web (<http://www.lcperu.pe/es/reclamacion>) no cumple con los requisitos establecidos en el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que, a criterio del denunciante, no tendríamos la siguiente información:
  - a. No se habría consignado la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del Establecimiento comercial.
  - b. La numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto

- c. Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 8, según corresponda.
- d. Fecha del reclamo o queja
- e. Domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- f. Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
2. Sobre lo señalado en el presente Decreto Supremo 006-2014-PCM (en adelante el Decreto), en el artículo 5º que señala lo siguiente:

*"Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación*

*(...) Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, **deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:***

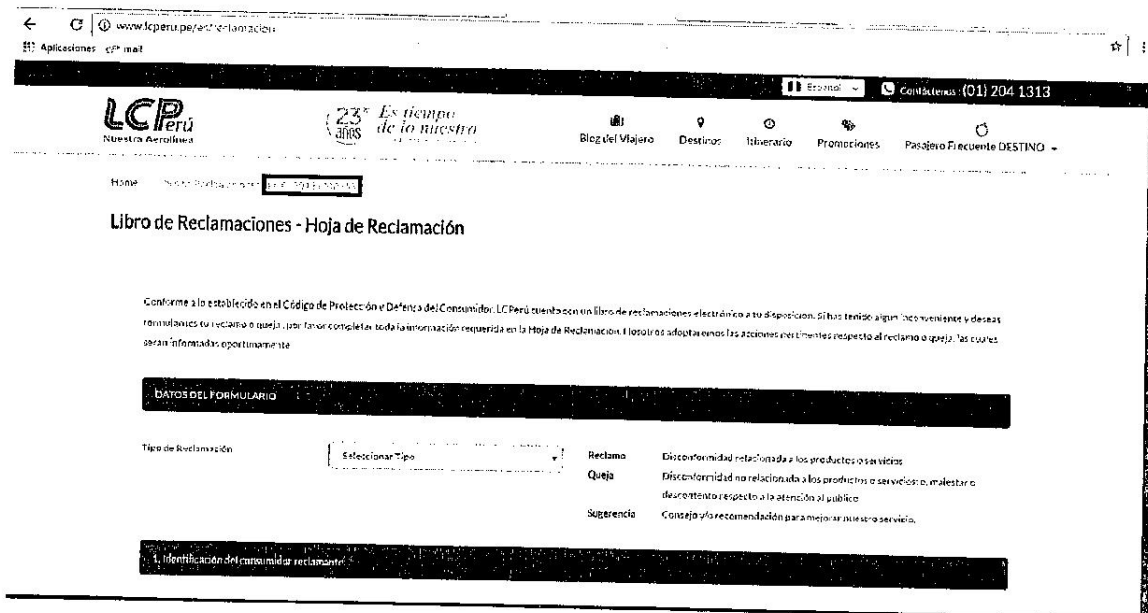
- *Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.*
- *Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto*
- *Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.*
- *Fecha del reclamo o queja.*
- *Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.*
- *Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.*
- *Identificación del producto o servicio contratado.*
- *Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo. - Detalle de la reclamación o queja.*
- *Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.*

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

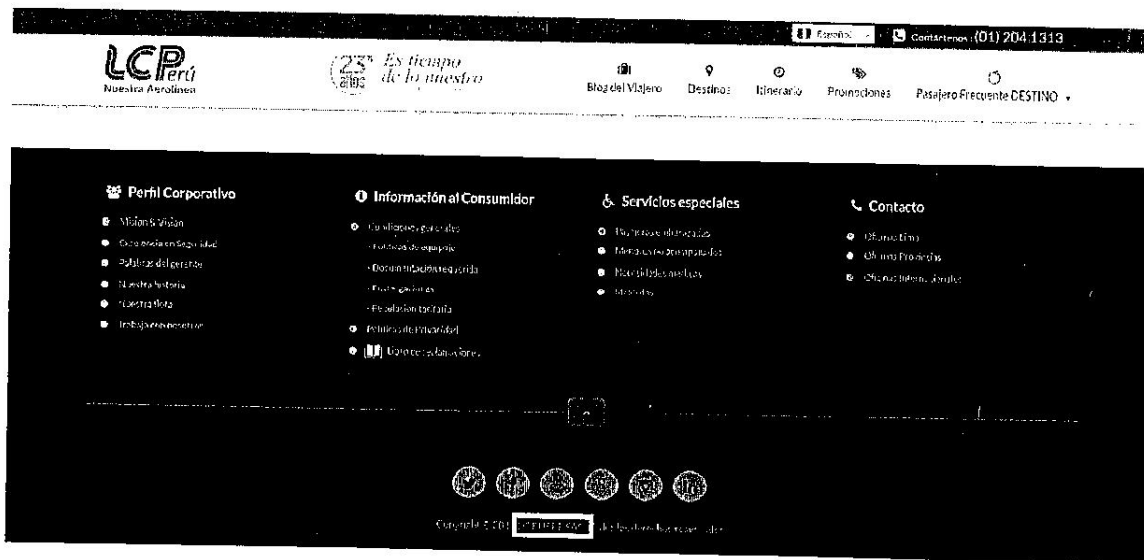
00 072

3. Basándonos en lo antes señalado, encontramos los siguientes aspectos que sí se encuentran consignados tales como:

a) RUC:



b) Razón Social:



c) Numeración Correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto y código de identificación impreso o que deberá aparecer por defecto

00 073

www.lcperu.pe/es/reclamacion

Aplicaciones iPad

www.lcperu.pe dice

Reclamación registrada correctamente: W000006844

23 años de

Acceptar

Contactenos: (01) 204 1313

Inicio Promociones Pasajero Frecuente DESTINO

### Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, LCP Perú cuenta con un libro de reclamaciones electrónico a tu disposición. Si has tenido algún inconveniente y deseas formularnos tu reclamo o queja, por favor completar toda la información requerida en la Hoja de Reclamación, lo cual nos permitirá adoptar las acciones pertinentes respecto al reclamo o queja, las cuales serán informadas oportunamente.

**DATOS DEL FORMULARIO**

Tipo de Reclamación	Reclamo	Reclamo	Disonformidad relacionada a los productos o servicios.
		Queja	Disonformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al usuario.
		Sugerencia	Comentario o recomendación para mejorar nuestro servicio.

1. Identificación del consumidor reclamante:

Esperando a www.lcperu.pe...

4. En lo referente a la parte que el denunciante señala que no contamos con recuadros para señalar los datos del padre, en el caso que este sea la persona que llene el reclamo, señalamos lo siguiente:

Español

Contactenos: (01) 204 1313

LCP Perú Nuestra Aerolínea

23 años Es tiempo de lo nuestro

Inicio Blog del Viajero Destinos Itinerario Promociones Pasajero Frecuente DESTINO

Sugerencia Consejo y/o recomendación para mejorar nuestro servicio.

**1. Identificación del consumidor reclamante:**

Apellido Paterno		Tipo de Documento	DNI
Apellido Materno		Tiro Documento	
Nombre		Carnet Electronico	
Domicilio		Telefono	
País	Peru	Padre o Madre	Si es menor de edad

Como se puede apreciar, existe una correlación de los espacios consignados para llenar la información, en el mismo sentido que se desprende del anexo uno señalado en el Decreto:

## ANEXOS

## Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

00 074

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN (Nº 000000001-201X)	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				

Del anexo 1, modelo o referente tanto para modelos físicos como virtuales, se aprecia de forma evidente que los espacios de DOMICILIO, DNI/CE, TELEFONO / MAIL, serán rellenado con la información del padre, madre o tutor del menor, (en el hipotético caso que el consumidor sea un menor), ya que de no ser destinado en ese sentido, dichos espacios (DOMICILIO, DNI/CE, TELEFONO / MAIL) se repetirían como campos a completar debajo del espacio consignado para PADRE O MADRE: (PARA CASOS DE MENORES DE EDAD).

**En caso de ser el padre o madre tutor de la persona que reclama, se consignará los datos de éste último.**

5. Como se observa en el modelo del Decreto, dichos campos que el denunciante nos señala como faltantes para lo referente a la información consignada para padre o madre (DOMICILIO, DNI/CE, TELEFONO / MAIL), NO ESTAN CONSIGNADOS EN EL ANEXO SEÑALADO POR EL DECRETO, EL CUAL ESTABLECE LOS MÍNIMOS REQUERIDO POR LA AUTIRIDAD PARA LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN TANTO FÍSICAS COMO VIRTUALES, NO EXISTIENDO OBLIGACIÓN ALGUNA DE CONTAR CON LOS CAMPOS QUE EL DENUNCIANTE QUIERE HACER CREER COMO UNA FALTA DE NUESTRA PARTE.

Así mismo, basta con aplicar un poco de sentido común para observar que, en caso de ser el padre, madre o tutor del menor, los campos referentes a domicilio, mail, teléfonos serán utilizados para consignar la información de estos últimos, toda vez que ellos cumplen un rol de representación y son los responsables de realizar actos legales en nombre de los menores.

Sin perjuicio de lo señalado hemos procedido a efectuar una serie de modificaciones en nuestro diseño, en aras de facilitar y poder brindar a los consumidores un mejor espacio virtual donde efectuar sus reclamaciones. Actualmente ese nuevo formato se encuentra en etapa de prueba, pero para el viernes 11 de noviembre del presente año (o en su defecto antes) estará al servicio y acceso de los consumidores.

00 075

**POR TANTO:** Solicitamos a la Comisión se sirva tener presente lo expuesto y proveer conforme a ley.

**PRIMER OTROSIDECIMOS:** Acompañamos DNI y poderes del representante, así como copia del comprobante de información registrada ante la SUNAT y ficha RUC.

**ANEXOS:**

Que adjunto en copia simple los siguientes documentos:

Anexo 1-A: Copia simple del DNI de MONICA AIDA CACERES ARIAS.

Anexo 1-B: Poder de MONICA AIDA CACERES ARIAS

Anexo 1-C: Copia del comprobante de información registrada ante la SUNAT

Anexo 1-D: Ficha RUC

  
Monica Cáceres Arias  
Dni: 07967074

Lima, 4 de Noviembre de 2016

**ANEXO 3**  
**RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**





000293

## RESOLUCIÓN FINAL N° 206-2017/CC2

DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL  
MERCADO (IDOM)  
DENUNCIADO : L.C. BUSRE S.A.C. (L.C. BUSRE)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
LIBRO DE RECLAMACIONES  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
ACTIVIDAD : GRADUACIÓN DE LA MULTA  
TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 13 de febrero de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 22 de julio de 2016<sup>1</sup>, complementado el 1 y 15 de agosto y 29 de setiembre de 2016, IDOM interpuso una denuncia en contra de L.C. Busre<sup>2</sup> por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>3</sup>, señalando que:
  - (i) Del 18 al 21 de julio de 2016, se realizó la promoción "Cyber Perú Day", organizado por la Cámara de Comercio de Lima, consistente en una serie de descuentos en diversos productos y servicios para ser adquiridos a través de internet;
  - (ii) durante el desarrollo del "Cyber Perú Day", revisó diferentes páginas web de las empresas participantes, a fin de verificar si cumplían las normas de publicidad y exigencias del Libro de Reclamaciones;
  - (iii) en atención a ello, revisó la página web de L.C. Busre (<http://lcperu.pe/>) percatándose que, si bien este proveedor contaría con el Libro de

<sup>1</sup> Denuncia enviada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 a través del Memorándum N° 0843-2016/PS3 y recibida por esta Comisión de Protección al Consumidor N° 2 el día 2 de agosto de 2016.

<sup>2</sup> R.U.C. N° 20131300353.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.  
Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

Reclamaciones Virtual, el formato de la Hoja de Reclamación no cumplía con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, tales como:

- (a) la razón social del proveedor,
  - (b) el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
  - (c) dirección del establecimiento comercial;
  - (d) numeración correlativa;
  - (e) código de identificación;
  - (f) fecha del reclamo o queja;
  - (g) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;
  - (h) monto reclamado;
  - (i) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto al reclamo;
- (iv) adicionalmente, cuando terminó de llenar el formato, el sistema de la denunciada no habría permitido imprimir ni enviar la copia de la referida hoja de reclamación a un correo electrónico.

2. IDOM solicitó lo siguiente:

- (i) Sancionar a la denunciada por contar con un Libro de Reclamaciones que no se encuentra conforme a la normatividad correspondiente;
- (ii) ordenar como medida correctiva que la denunciada cumpla con poner a disposición el Libro de Reclamaciones virtual conforme a la normatividad correspondiente;
- (iii) otorgar un porcentaje respectivo de la multa; y,
- (iv) el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. La Secretaria Técnica, de acuerdo a sus facultades<sup>4</sup>, el 29 de agosto de 2016, realizó una verificación en la página web de L.C. Busre (<http://lcperu.pe/>), con la

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

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

(...)

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

000095

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

4. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 1 del 10 de octubre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) imputó los siguientes cargos:

**"PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 22 de julio de 2016, complementado con los escritos del 1, 15 de agosto y 29 de setiembre de 2016, presentado por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado en contra de L.C. Busre S.A.C., de acuerdo a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto el proveedor denunciado (...) [sic] a través de su página web <http://lcperu.pe/> habría puesto a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplirían con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- (ii) Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto el proveedor denunciado no habría permitido imprimir ni enviar la hoja a su correo electrónico luego de haber asentado su reclamo en el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en su página web <http://lcperu.pe/>

5. El 4 de noviembre de 2016, L.C. Busre presentó sus descargos e indicó lo siguiente:

- (i) El Registro Único de Contribuyentes (RUC), la razón social y la numeración correlativa sí se encuentran consignadas en la Hoja de Reclamación Virtual de su establecimiento conforme a las capturas de pantalla de sus descargos;
- (ii) esta cuenta con un recuadro para consignar el nombre del padre o madre, en caso de ser el padre o madre tutor de la persona que reclama y se completa con los datos de uno de estos;
- (iii) los campos referentes a domicilio, correo electrónico, teléfonos serán utilizados para consignar la información del padre o madre tutor, toda vez que

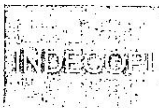
---

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

- ellos cumplen un rol de representación y son los responsables de realizar actos legales en nombre de los menores; y,
- (iv) procedieron a efectuar una serie de modificaciones en el diseño de su Hoja de Reclamación.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la confidencialidad de las declaraciones de pago del impuesto a la renta presentadas por L.C. Busre

6. El artículo 37° apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por D.S. 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
7. La Directiva 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

[...]

#### 2. Información confidencial

- 2.1. Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre ésta:
- a) Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;
  - b) Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;
  - c) Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; y,
  - d) Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.

Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.

Quando se declare confidencial la información, ésta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. [...]"



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

000007

8. A través del escrito del 4 de noviembre de 2016, L.C. Busre adjuntó sus declaraciones de pago del impuesto a la renta de los ejercicios 2014 y 2015.
9. Al respecto, este Colegiado considera que la información contenida en dicho documento se encuentra referida a los ingresos brutos del proveedor denunciado durante el 2014 y 2015, lo que constituye información confidencial para dicha empresa, ello en atención a su derecho a la *reserva tributaria*<sup>5</sup>; por lo que, de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Autoridad Administrativa de tal derecho<sup>6</sup>.
10. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del impuesto a la renta de los ejercicios 2014 y 2015, efectuada por la empresa denunciada ante la autoridad tributaria. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

#### (I) Sobre la falta de requisitos en el Libro de Reclamaciones Virtual

11. El artículo 150° del Código<sup>7</sup> establece que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento del Libro de Reclamaciones (Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en adelante el Reglamento) establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada. De otro lado, el artículo 5° del

<sup>5</sup> DECRETO SUPREMO 133-2013-EF. TÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Artículo 85.- RESERVA TRIBUTARIA. - Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192.

<sup>6</sup> Iannacone Silva, Felipe. *Comentarios al Código Tributario*. Editora Jurídica Grijley, Lima, 2001. "La reserva tributaria es una garantía para el contribuyente en el sentido de que la Administración Tributaria debe guardar, con carácter de reserva los datos, cifras, informes y otros elementos relacionados con su situación tributaria, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria. De esta manera, se garantiza que dicha información no sea utilizada por terceros en perjuicio de los contribuyentes o de sus actividades comerciales. En ese sentido, "la reserva tributaria, (...) resulta una institución en virtud de la cual la autoridad tributaria que intervenga en los diversos trámites relativos a la labor de investigación y fiscalización debe guardar absoluta reserva en lo relativo a las infracciones, declaraciones y datos que obtenga, tanto de los contribuyentes como de los terceros".

<sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150.- Libro de reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.



Reglamento<sup>8</sup> indica que debe contar como mínimo con la información consignada en el formato del Anexo I del mismo.

12. IDOM denunció que entre el 18 y el 21 de julio de 2016, revisó la página web de L.C. Busre (<http://lcperu.pe>) percatándose que, si bien este proveedor contaba con el Libro de Reclamaciones Virtual, el formato de la Hoja de Reclamación no cumplía con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
13. Por su parte, L.C. Busre señaló que contrario a lo señalado en la denuncia presentada por IDOM, su Hoja de Reclamación consigna las características exigidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
14. De igual forma, obra en el expediente un (1) CD presentado por IDOM<sup>9</sup>, el que contiene un video, el cual al visualizarlo permitió apreciar del segundo 0:17 al segundo 0:38 que en la Hoja de Reclamación Virtual se consignaron algunas características; y se omitieron otras, conforme al siguiente detalle:

<sup>8</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM. Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación**

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

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

<sup>9</sup> Ver a fojas 16 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

010099

Características consignadas	Características no consignadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación;</li> <li>(ii) razón social del proveedor;</li> <li>(iii) número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);</li> <li>(iv) nombre, número de documento de identificación, correo electrónico, dirección y teléfono del consumidor;</li> <li>(v) nombre de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;</li> <li>(vi) identificación del servicio contratado objeto del reclamo;</li> <li>(vii) monto reclamado;</li> <li>(viii) detalle de la reclamación o queja; y,</li> <li>(ix) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Dirección del establecimiento comercial; ✓</li> <li>(ii) fecha del reclamo; ✓</li> <li>(iii) numeración correlativa;</li> <li>(iv) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y,</li> <li>(v) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.</li> </ul>

15. Obra en el expediente, el Acta de Verificación del 29 de agosto de 2016<sup>10</sup> suscrita por un representante de la Secretaría Técnica, donde se dejó constancia que al acceder a la página web <http://lcperu.pe> en la pestaña "Libro de Reclamaciones", en la Hoja de Reclamación Virtual se consignaron algunas características; y se pudo advertir que no se consignaron otras, conforme al numeral anterior.

16. De la revisión del contenido del CD adjunto a la denuncia, del Acta de Verificación del 29 de agosto de 2016 y de la revisión de la página web (anexada al Acta), se advierte que la hoja del Libro de Reclamaciones Virtual de L.C. Busre carecía de algunas características, tales como:

- (i) Dirección del establecimiento comercial;
- (ii) fecha del reclamo;
- (iii) numeración correlativa;
- (iv) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y,
- (v) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

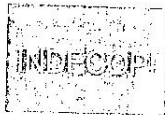
17. En cuanto a lo señalado por L.C. Busre en sus descargos respecto a que sí cumpliría con los requisitos de la Hoja de Reclamación (Registro Único de

<sup>10</sup> Ver a fojas 22 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

010100

Contribuyentes (RUC), la razón social), conforme al numeral 14 se corrobora que se consignaron algunos, pero no el referido a la numeración correlativa, entre otros.

18. Asimismo, si bien L.C. Busre señaló que la característica referida a los datos de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso sea menor de edad<sup>11</sup>, son los consignados en los espacios creados para los consumidores; sin embargo, conforme al artículo 5 del Reglamento se establece que el Libro de Reclamaciones Virtual, debe contener como mínimo, tanto los datos del consumidor y los datos de uno de los padres o representante, en caso se trate de un menor de edad<sup>12</sup>, por lo que no se exime al proveedor de dicha obligación.
  19. L.C. Busre alegó que efectuó modificaciones en su Hoja de Reclamación, y conforme a la misma se tiene que consignaron la fecha de reclamo y dirección del establecimiento comercial, pero no las demás características indicadas en el numeral 14. En ese sentido, no se verificó que los otros requisitos hubiesen sido implementados en las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual del denunciado, por lo que la conducta infractora es subsistente.
  20. En ese sentido, se verificó que el Libro de Reclamaciones Virtual de L.C. Busre no contaba con la información mínima conforme al formato estipulado en el Anexo I del Reglamento, configurando así una infracción a las normas de protección al consumidor.
  21. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra L.C. Busre por infracción al artículo 150° del Código (en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código).
- (II) Respecto a que el Libro de Reclamaciones Virtual no habría permitido la impresión de la hoja de reclamación**

<sup>11</sup> Domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.

<sup>12</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación**  
(...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

(...)

- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

000101

22. El artículo 4° del Reglamento y de forma más específica el artículo 4-B del Reglamento<sup>13</sup> establecen que los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación.
23. IDOM denunció que después de llenar el Libro de Reclamaciones Virtual no se le permitió imprimir la referida hoja de reclamación.
24. Cabe indicar que, L.C. Busre no se pronunció en sus descargos respecto a este extremo de la denuncia.
25. Obra en el expediente un (1) CD presentado por IDOM, el que contenía un video y al ser visualizado se aprecia del segundo 0:40 al minuto 1:20 que luego de completar el reclamo (hoja de reclamaciones del denunciado) la hoja de reclamación virtual no contaba con la opción de imprimir la referida hoja.
26. Asimismo, obra en el expediente una impresión de la captura de pantalla de la página web <http://lcperu.pe> que incluye la Hoja de Reclamación Virtual, en la que se aprecia que la página web no contaba con la opción de imprimir la referida hoja.
27. Es preciso indicar que, a criterio de la Comisión, el hecho que el navegador<sup>14</sup> que utilizan los consumidores permita imprimir todas las páginas web que se visualizan, no implica un acceso directo a la posibilidad de efectuar la impresión de la Hoja de Reclamación Virtual, pues eso dependerá de los conocimientos que tengan los usuarios de la utilización de dicho software.

<sup>13</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM.** Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N°011-2011-PCM.

**Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

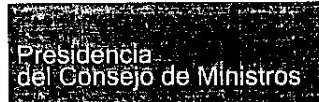
El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público,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

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

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

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

<sup>14</sup> Programa *software*, como son Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, entre otros.



28. En esa línea, este Colegiado considera que la Hoja de Reclamación Virtual debe permitir un acceso fácil y directo a la impresión de la misma mediante un botón o instrucciones claras para poder imprimir, con la finalidad que los consumidores conozcan esta opción e impriman la Hoja de Reclamación Virtual, lo cual no ha sucedido en el presente caso.
29. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia contra L.C. Busre por infracción al artículo 150° del Código (en concordancia con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código), debido a que se verificó que la Hoja de Reclamación no puede ser impresa desde el Libro de Reclamaciones Virtual del denunciado.

**(III) Respecto a que el Libro de Reclamaciones Virtual no habría permitido el envío automático de la hoja de reclamación al correo electrónico**

30. El artículo 4° del Reglamento y de forma más específica el artículo 4-B del Reglamento<sup>15</sup> establecen que los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, debe enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.
31. IDOM denunció que después de llenar el Libro de Reclamaciones Virtual no se le envió la referida hoja de reclamación al correo electrónico consignado.
32. Cabe indicar que, L.C. Busre no se pronunció en sus descargos sobre este extremo de la denuncia.

<sup>15</sup> DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N°011-2011-PCM.

**Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

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

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

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

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



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

000103

33. Obra en el expediente, un (1) CD presentado por IDOM, el cual contenía un video, y al ser visualizado se pudo apreciar del segundo 0:40 al minuto 1:20 que luego de completar el reclamo (hoja de reclamaciones del denunciado) el Libro de Reclamaciones Virtual sí permitía enviar una copia de la Hoja de Reclamación al correo electrónico de la parte denunciante.
34. En ese sentido, de los medios probatorios aportados al procedimiento se verificó que sí se permitía enviar copia de la Hoja de Reclamación al correo electrónico del denunciante, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra L.C. Busre por presunta infracción al artículo 150° del Código (en concordancia con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código).

### Sobre las medidas correctivas

35. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código<sup>16</sup>, establecen la facultad que tiene la Comisión para que actuando de oficio o a pedido de parte, adopte las medidas

<sup>16</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

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

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

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

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

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

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva



010103

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

36. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Hoja de Reclamaciones de L.C. Busre, no cumplía con los requisitos establecidos en el Libro de Reclamaciones y que esta no podía ser impresa directamente por el denunciante.
37. L.C. Busre alegó que efectuó modificaciones en su Hoja de Reclamación, y conforme se indicó en el numeral 19, se consignaron la fecha de reclamo y dirección del establecimiento comercial, pero no otras características, siendo dicha conducta infractora subsistente.

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.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

120

38. Por lo que corresponde otorgar en calidad de medida correctiva que L.C. Busre, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, a través de su página web (<http://lcperu.pe>) cumpla con: 000105
- (i) Poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual cuyas hojas cumplan con los siguientes requisitos:
    - a) Numeración correlativa;
    - b) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y,
    - c) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
  - (ii) Implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones Virtual que permitan imprimir de manera directa la hoja de reclamación virtual.
39. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>17</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>18</sup>.
40. Se precisa que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar las medidas correctivas a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.- (...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero (...).

<sup>18</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.- Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>19</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...) 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad



121  
010100

### Graduación de la sanción

41. La Comisión procederá a graduar la sanción impuesta a L.C. Busre, al haber quedado acreditado que puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplen con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
42. En el presente caso, se utilizará la metodología establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) aprobada mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM.
43. El Decreto Supremo 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, señala que las sanciones a imponerse por infringir obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en los Anexos IV y V, los cuales recogen la metodología a utilizar y la fórmula a aplicar para la graduación de la sanción; ello, haciendo uso del Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>20</sup> (en adelante, el Aplicativo).
44. Sobre el particular, el Anexo IV establece las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, las cuales se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas.
45. Asimismo, el referido anexo establece que, para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

---

para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>20</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 18°.-** Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.

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



122

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial})^{21} * (\text{Factor (FCi)})^{22} * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})^{23}$$

46. Finalmente, es de tener en cuenta que el referido anexo establece que, para la mediana y gran empresa, se deberá considerar una facturación máxima de 20,000 UIT<sup>24</sup>. Cabe precisar que en la medida que esa suma es el máximo a establecer, en los casos en los que los proveedores no cumplan con presentar su volumen de ventas, se tomará en cuenta el máximo establecido.

(I) Sobre la falta de los requisitos de la Hoja de Reclamación Virtual

47. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por L.C. Busre referida a que a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplen con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, por lo que se procederá a graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo.

48. De acuerdo con el Anexo IV del Decreto Supremo 006-2014-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado referida a que a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplen con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones es de tipo C, conforme se aprecia a continuación:

**"Anexo IV Infracciones y sanciones**

*Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:*

Infracción	Calificación
9.- Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente.	"C"

<sup>21</sup> **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas).

<sup>22</sup> **Factor FCi:** Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

<sup>23</sup> Establecidos en el Anexo V del Decreto Supremo 006-2014 PCM.

<sup>24</sup> Es de precisar que conforme lo señalado en la Guía de Uso del Aplicativo, se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción.  
Ver: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/1.Gu%C3%ADa\\_Aplicativo\\_LdR.pdf/318bcefa-eabd-4696-85b6-abd4c834897a](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/1.Gu%C3%ADa_Aplicativo_LdR.pdf/318bcefa-eabd-4696-85b6-abd4c834897a)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

123

00108

49. L.C. Busre señaló en sus descargos que procedería a efectuar una serie de modificaciones en el diseño de su Hoja del Libro de Reclamaciones, al respecto se verificó que consignó la fecha del reclamo y la dirección del establecimiento comercial, más no las otras características faltantes.
50. Ahora bien, para que se considere subsanada la infracción en este extremo deben consignarse todas las características establecidas en el artículo 5 del Reglamento, por lo que, al no haber sido subsanada, no corresponde aplicar un factor atenuante.
51. En atención a que la infracción cometida por L.C. Busre es de tipo C, a la facturación de dicho proveedor<sup>25</sup> y se configura un factor agravante por una afectación a un interés difuso de los consumidores, corresponde aplicar la metodología del cálculo de multa establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>26</sup>; para lo cual se ingresó la información correspondiente al Aplicativo, obteniendo una multa final de 2.75 UIT<sup>27</sup>.
52. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a L.C. Busre por este extremo de la denuncia con una multa de 2.75 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- (II) Respecto a que el Libro de Reclamaciones Virtual no habría permitido la impresión de la hoja de reclamación
53. La Comisión procederá a graduar la sanción impuesta a L.C. Busre, al haber quedado acreditado que puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual sin permitirle imprimir la hoja de reclamación.
54. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por L.C. Busre referida a que al interponer su reclamo en la hoja de reclamación su Libro de Reclamaciones Virtual no contaba con la opción imprimir, por lo que se procederá a graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo.

<sup>25</sup> Cabe señalar que para el 2015, mediante D.S. 374-2014-EF, se determinó que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria sería de S/ 3 850,00.

<sup>26</sup> La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:  
**Multa = (Multa referencial)\*(Factor (FCi))\*(Factores Agravantes y/o Atenuantes)**

<sup>27</sup> Conforme con el Anexo 1 de la presente resolución, luego de haber ingresado los datos correspondientes al aplicativo, se obtuvieron los siguientes valores:

- **Multa referencial:** 2.5 UIT en atención a lo indicado en el Anexo 2 de la presente Resolución.
- **Factor FCi:** 1, teniendo en cuenta que FCo = 0.4, Ao = 0.085 y Ai = 1
- **Factor agravante:** 10%

El factor agravante es aplicado puesto que con la infracción cometida por el denunciado se afectó a un interés difuso de los consumidores.



55. De acuerdo con el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado referida a que no se permitió la impresión de la Hoja de Reclamaciones es de tipo C, conforme se aprecia a continuación:

**"Anexo IV Infracciones y sanciones"**

Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:

Infracción	Calificación
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"

56. L.C. Busre señaló en sus descargos que procedió a efectuar una serie de modificaciones en el diseño de su Hoja del Libro de Reclamaciones que serían de acceso a los consumidores para el 11 de noviembre de 2016; sin embargo, no presentó medio probatorio alguno que acredite dicha alegación, por lo que no corresponde aplicar un factor atenuante a la infracción.
57. En atención a que la infracción cometida por L.C. Busre es de tipo C, a la facturación de dicho proveedor<sup>28</sup> y configurarse un factor agravante por una afectación a un interés difuso de los consumidores, corresponde aplicar la metodología del cálculo de multa establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>29</sup>; para lo cual se ingresó la información correspondiente al Aplicativo, obteniendo una multa final de 2.75 UIT<sup>30</sup>.

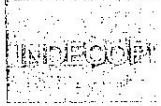
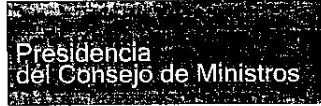
<sup>28</sup> Cabe señalar que para el 2015, mediante D.S. 374-2014-EF, se determinó que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria sería de S/ 3 850,00.

<sup>29</sup> La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:  
**Multa = (Multa referencial)\*(Factor (FCi))\*(Factores Agravantes y/o Atenuantes)**

<sup>30</sup> Conforme con el Anexo 2 de la presente resolución, luego de haber ingresado los datos correspondientes al aplicativo, se obtuvieron los siguientes valores:

- **Multa referencial:** 2.5 UIT en atención a lo indicado en el Anexo 2 de la presente Resolución.
- **Factor FCi:** 1, teniendo en cuenta que FCo = 0.4, Ao = 0.085 y Ai = 1
- **Factor agravante:** 10%

El factor agravante es aplicado puesto que con la infracción cometida por el denunciado se afectó a un interés difuso de los consumidores.



58. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a L.C. Busre por este extremo de la denuncia con una multa de 2.75 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

(III) Multa total impuesta a L.C. Busre

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

Infracción incurrida por el denunciado	Multa
Llevar las Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento	2.75 UIT
No permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones	2.75 UIT
<b>Total</b>	<b>5.5 UIT</b>

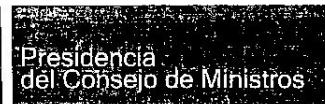
60. En ese sentido, este Colegiado ha considerado pertinente sancionar a L.C. Busre en este procedimiento con una multa total de 5.5 UIT.

**Del porcentaje de la multa correspondiente a IDOM**

61. De acuerdo al artículo 156° del Código<sup>31</sup> un porcentaje de la multa impuesta debe ser entregada a las Asociaciones de Consumidores. A efectos de determinar el porcentaje de las multas administrativas a ser entregadas, el artículo 157° de dicho cuerpo normativo establece los siguientes criterios: a) Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia; b) participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado; c) trascendencia en el mercado de la presunta conducta denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma; y, d) otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> **LEY 2957. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 156°.-** El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

<sup>32</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 157°.-** Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta



62. Atendiendo a lo expuesto, podrían determinarse los distintos niveles de participación de las Asociaciones de Consumidores antes y durante el procedimiento, y sopesarlos a su vez con la trascendencia e impacto en el mercado de la conducta infractora, resultado de lo cual, se establecerán los distintos niveles de porcentaje de la multa a ser entregada.
63. Así, entonces los niveles de participación y trascendencia en el mercado, y el correspondiente porcentaje de multas sería el siguiente:

Nivel de participación de la Asociación	Nivel de trascendencia de la infracción	Porcentaje de la multa para la Asociación
Alta participación de la Asociación (Denuncia + escritos + investigación previa y/o informe oral)	Alta trascendencia e impacto económico de la infracción en el mercado (Análisis efectuado en la correspondiente graduación de la sanción)	40-50% de la multa
Alta participación de la Asociación (Denuncia + escritos + investigación previa y/o informe oral)	Baja o media trascendencia e impacto económico de la infracción en el mercado	20-40% de la multa
Baja o media participación de la Asociación (Denuncia y/o escritos)	Alta trascendencia e impacto económico de la infracción en el mercado	
Baja o media participación de la Asociación (Denuncia y/o escritos)	Baja o media trascendencia e impacto económico de la infracción en el mercado	10-20% de la multa

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

Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

171  
010112

65. En el presente caso, IDOM presentó su denuncia el 22 de julio de 2016; posteriormente, presentó escritos de solicitud de verificación y de rebeldía del denunciado, en tal sentido, el nivel de participación del denunciante en el presente procedimiento resulta ser medio.
66. El nivel de trascendencia e impacto económico en el mercado de la infracción es medio, en tanto a través de esta denuncia se pudo advertir que, en determinadas campañas comerciales, donde se promueve el comercio electrónico, algunos proveedores aún no han cumplido con implementar mecanismos que resguarden los derechos de los consumidores (como el Libro de Reclamaciones).
67. Atendiendo a lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde ordenar que se entregue a IDOM un veinte por ciento (20%) del total de la multa impuesta.

### Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

68. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>33</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
69. En la medida que se han verificado infracciones del Código por parte de L.C. Busre, la Comisión considera que corresponde que este denunciado asuma el pago de costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>34</sup>.
70. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, IDOM podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del impuesto a la renta de los ejercicios 2014 y 2015, presentado

<sup>33</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.** Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciada o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>34</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

000143

por L.C. Busre S.A.C., mediante escrito del 4 de noviembre de 2016, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia presentada por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM en contra de L.C. Busre S.A.C. por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por D.S. 011-2011-PCM), en tanto el proveedor denunciado a través de su página web (<http://lcperu.pe>), puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM en contra de L.C. Busre S.A.C. por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por D.S. 011-2011-PCM), en tanto el proveedor denunciado no permitió imprimir la hoja de reclamaciones en su página web <http://lcperu.pe>.

**CUARTO:** Declarar infundada la denuncia presentada por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM en contra de L.C. Busre S.A.C. por infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por D.S. 011-2011-PCM), en tanto se ha podido determinar que el Libro de Reclamaciones Virtual en su página web <http://lcperu.pe> permitía el envío de la mencionada hoja al correo electrónico.

**QUINTO:** Ordenar a L.C. Busre S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, a través de su página web (<http://lcperu.pe>) cumpla con:

- (i) poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual cuyas hojas cumplan con los siguientes requisitos:
  - a) Numeración correlativa;
  - b) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y,
  - c) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
- (ii) Implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones Virtual que permitan imprimir de manera directa la hoja de reclamación virtual.

**SEXTO:** Imponer a L.C. Busre S.A.C. la siguiente sanción:

	<b>Multa</b>
--	--------------



010 H4

Infracción incurrida por el denunciado	
Llevar las Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento	2.75 UIT
No permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones	2.75 UIT
<b>Total</b>	<b>5.5 UIT<sup>35</sup></b>

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

**SÉTIMO:** Otorgar al Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM el veinte por ciento (20%) de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

**OCTAVO:** Ordenar a L.C. Busre S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de L.C. Busre S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>36</sup>. Cabe señalar que dicho recurso

<sup>35</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>36</sup> **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807. Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

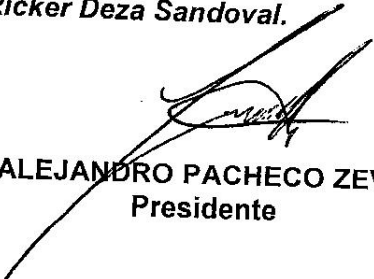
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 896-2016/CC2

070115

deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>37</sup>.

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

  
**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente

La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

<sup>37</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 212°.- Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

**ANEXO 4**  
**RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0181  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO – IDOM  
**DENUNCIADA** : L.C. BUSRE S.A.C.  
**MATERIA** : LIBRO DE RECLAMACIONES  
**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AREA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra L.C. Busre S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada, a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas de reclamo virtual no cumplían con los siguientes requisitos: (i) dirección del establecimiento comercial; (ii) fecha del reclamo; (iii) numeración correlativa; y, (iv) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.*

*Asimismo, se revoca la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra L.C. Busre S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse verificado que cumplió con colocar como información mínima en su Hoja de Reclamaciones Virtual "el nombre del padre o la madre para el caso de menores de edad", cumpliendo con ello, con la información establecida en el formato del Anexo I del citado Reglamento. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada por este extremo.*

*Por otro lado, se confirma la resolución impugnada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra L.C. Busre S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no permitía imprimir la Hoja de Reclamo Virtual en su página web.*

**SANCIONES:**

- 2,75 UIT, por llevar Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

- 2 UIT, por no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones de su página web.

Lima, 4 de octubre de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 22 de julio de 2016, complementado por los escritos del 1 y 15 de agosto y 29 de septiembre de 2016, el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM (en adelante, IDOM) denunció a L.C. Busre S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, L.C. Busre), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) Del 18 al 21 de julio de 2016, se realizó la promoción “Cyber Perú Day”, organizado por la Cámara de Comercio de Lima, consistente en una serie de descuentos en diversos productos y servicios para ser adquiridos a través de internet;
  - (ii) revisó diferentes páginas web de las empresas participantes, a fin de verificar si cumplían las normas de publicidad y exigencias del Libro de Reclamaciones;
  - (iii) en atención a ello, revisó la página web de L.C. Busre (<http://lcperu.pe/>) percatándose que, si bien este proveedor contaría con el Libro de Reclamaciones Virtual, el formato de la Hoja de Reclamación no cumplía con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, tales como:
    - (a) la razón social del proveedor,
    - (b) el número de Registro Único de Contribuyentes (en adelante, R.U.C.)
    - (c) dirección del establecimiento comercial;
    - (d) numeración correlativa;
    - (e) código de identificación;
    - (f) fecha del reclamo o queja;
    - (g) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad;
    - (h) monto reclamado;
    - (i) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto al reclamo; y
  - (iv) cuando terminó de llenar el formato, el sistema de la denunciada no habría permitido imprimir ni enviar la copia de la referida hoja de reclamación a un correo electrónico.
  
2. IDOM solicitó que se sancione a la denunciada por contar con un Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraba conforme a la normatividad correspondiente. Asimismo, solicitó como medidas correctivas que: (i) la

<sup>1</sup> R.U.C. 20131300353, con domicilio fiscal en Av. Pablo Carriquiry Nro. 857 Lima - Lima - San Isidro.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

denunciada cumpla con poner a disposición el Libro de Reclamaciones Virtual, conforme a la normatividad correspondiente; (ii) se le otorgue un porcentaje respectivo de la multa impuesta, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. El 29 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión llevo a cabo una diligencia de verificación en la página web de L.C. Busre (<http://lcperu.pe/>), a efectos de contar con mayores elementos para verificar los hechos denunciados.
4. En sus descargos, L.C. Busre señaló lo siguiente:
  - (i) El RUC, la razón social y la numeración correlativa se encontraban consignadas en la Hoja de Reclamación Virtual de su establecimiento, conforme a las capturas de pantalla de sus descargos;
  - (ii) esta contaba con un recuadro para consignar el nombre del padre o madre, en caso de ser el padre o madre tutor de la persona la que reclamaba y se completaba con los datos de uno de estos;
  - (iii) los campos referentes a domicilio, correo electrónico, teléfonos serán utilizados para consignar la información del padre o madre tutor, toda vez que ellos cumplen un rol de representación y son los responsables de realizar actos legales en nombre de los menores; y,
  - (iv) procedieron a efectuar una serie de modificaciones en el diseño de su Hoja de Reclamación.
5. Mediante Resolución 206-2017/CC2 del 13 de febrero de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones del pago del impuesto a la renta de los ejercicios 2014 y 2015, presentado por L.C. Busre, mediante escrito del 4 de noviembre de 2016, precisándose que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanzando a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra L.C. Busre, por infracción del artículo 150° del Código, (concordado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM), al haberse acreditado que, a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra L.C. Busre, por infracción del artículo 150° del Código, (concordado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM), al haberse acreditado que no permitió

M-SPC-13/1B

3/21

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

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

e-mail: [consultas@indecopi.gob.pe](mailto:consultas@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

- imprimir la hoja de reclamaciones en su página web;
- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra L.C. Busre, por presunta infracción del artículo 150° del Código, (concordado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM), al haberse acreditado que el Libro de Reclamaciones Virtual en su página web permitía el envío de la mencionada hoja al correo electrónico;
- (v) ordenó a L.C. Busre, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, a través de su página web cumpla con:
- (a) poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual cuyas hojas cumplan con los siguientes requisitos:
- Numeración correlativa;
  - domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y,
  - espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; e,
- (b) implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones Virtual que permitan imprimir de manera directa la hoja de reclamación virtual.
- (vi) sancionó a L.C. Busre con las siguientes multas:
- 2,75 UIT, por llevar las Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento;
  - 2,75 UIT, por no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones;
- (vii) condenó a L.C. Busre al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante;
- (viii) dispuso la inscripción de L.C. Busre en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código; y,
- (ix) otorgó a IDOM el veinte (20) % de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.
6. El 28 de febrero de 2017, L.C. Busre apeló la Resolución 206-2017/CC2, en los extremos que le resultó desfavorable, señalando lo siguiente:
- (i) Respecto a las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual, una vez que tomó conocimiento de la denuncia, procedió a realizar las modificaciones del caso, tal como señaló en su escrito de descargos, estableciendo como fecha máxima a la implementación el 11 de noviembre de 2016, el cual finalmente fue implementado el 7 de noviembre de 2016, hecho que no fue corroborado por la Comisión;
- (ii) en referencia a la supuesta ausencia de espacios para consignar los números telefónicos, mails y documentos de identidad de los padres, en



los casos que estos registraran algún reclamo o queja en representación de sus menores hijos, la norma era clara al señalar que las hojas de reclamo de naturaleza física y virtual debían contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del Reglamento, siendo que en el anterior formato de su Libro de Reclamaciones Virtual, los espacios consignados fueron los mismos que figuraban en el modelo establecido por el Reglamento, por lo cual cumplió con la norma, no habiendo obligación legal de incorporar mayores espacios;

- (iii) en relación a la sanción impuesta por este hecho, se debía revocar la misma, dado que sus formatos se hicieron en concordancia con el Anexo 1 del Reglamento, debiendo tomarse en consideración como atenuante de la multa impuesta el hecho de que ni bien tomó conocimiento de la denuncia cumplió con realizar las gestiones pertinentes para modificar y mejorar su Libro de Reclamaciones Virtual, el cual fue publicado el 7 de noviembre de 2016;
- (iv) sobre el hecho de no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones, si bien en un primer momento su plataforma virtual de fecha anterior al 4 de noviembre de 2016, no permitía la impresión del reclamo, su nueva plataforma permite ello;
- (v) sobre la multa impuesta por este hecho, se debió tomar en cuenta como atenuante que modificó su Libro de Reclamaciones Virtual lo cual fue anunciado en sus descargos; e,
- (vi) indicó que adjuntaba un CD el cual contenía un video donde se dejaba constancia que los elementos faltantes ya se encontraban vigentes, haciendo una breve simulación de un reclamo.

7. El 23 de mayo de 2017, IDOM contestó el recurso de apelación presentado por L.C. Busre, señalando lo siguiente:

- (i) En relación al incumplimiento de los requisitos en el Libro de Reclamaciones, se encontraba acreditado que la denunciada no cumplió con los requisitos exigidos por la norma, lo cual fue corroborado mediante Acta de Verificación del 29 de agosto de 2016, realizado por la Secretaría Técnica de la Comisión;
- (ii) sobre el número correlativo que debían tener las hojas de reclamo, el modelo consignado en el Anexo I del Reglamento, el criterio adoptado era estipular como número correlativo, el número que corresponde a los reclamos generados separados por un guion y el año correspondiente; no obstante, la denunciada no cumplió con ello, dado que de lo verificado en su página web se desprendía que número correlativo (W000010211) no cumpliría con lo exigido por la norma al no consignarse el año;
- (iii) en lo referido a los datos del padre o representante en caso se tratara de un menor de edad, si bien en el video presentado por la denunciada se podía apreciar que la denunciada había intentado subsanar la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

0186

- omisión de la infracción, dicha subsanación no fue acorde a lo señalado en la ley, dado que ambos datos eran diferentes y la representación de los menores de edad no solo lo ejercían los padres sino también terceros por mandato de la ley; y,
- (iv) respecto a que el Libro de Reclamaciones no permitía la impresión de la hoja de reclamación, de la visualización de la página web el 22 de mayo de 2017, se verificaba que la subsanación no se había realizado de manera óptima, al no verificarse la opción de "IMPRIMIR", solo consignándose opciones de "visualizar reclamo" y "descargar reclamo"; por lo que la Hoja de Reclamación Virtual no permitía un acceso fácil y directo a la impresión de la misma mediante un botón, con la finalidad que los consumidores conozcan esta opción e impriman su reclamo.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas:

(i) Sobre los extremos materia de pronunciamiento

8. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 206-2017/CC2 se limitará a los extremos impugnados por L.C. Busre (extremos que fueron declarados fundados) en su recurso de apelación.
9. En tal sentido, considerando que IDOM no apeló en su oportunidad la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que se declaró infundada la denuncia presentada; se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.

(ii) Sobre los alcances de la aplicación de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI

10. De conformidad con el principio de legalidad establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las autoridades administrativas deben actuar dentro del marco legal establecido, de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas<sup>2</sup>.
11. El 30 de diciembre de 2016, se publicó en el diario oficial "El Peruano" el Decreto Legislativo 1308, que modifica el Código en diversos aspectos procedimentales, entrando en vigencia al día siguiente de su publicación.

<sup>2</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

12. El 2 de mayo de 2017, se publicó en el diario oficial "El Peruano", la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", entrando en vigencia el 15 de mayo de 2017, teniendo por objeto establecer reglas complementarias que permitan la adecuación de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo 1308.

13. Sobre el particular, la mencionada directiva regula los alcances de su aplicación, estableciendo que:

*"La presente Directiva entra en vigencia el 15 de mayo de 2017 y es de aplicación inmediata a los procedimientos en trámite."*  
(subrayado agregado)

14. Por consiguiente, toda norma procesal aplicable al caso materia de análisis, como, por ejemplo, aquellas referidas al allanamiento y reconocimiento, se ceñirán a lo regulado por la directiva aludida precedentemente, por ser esta de aplicación inmediata a los procedimientos administrativos iniciados antes de su vigencia, en el estado en que se encuentren.

(i) Respecto al formato de las hojas del Libro de Reclamaciones

15. El artículo 150° del Código<sup>3</sup> establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.

16. Asimismo, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM<sup>4</sup>, establece que las Hojas de

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°. - Libro de reclamaciones. - Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

<sup>4</sup> DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM - DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM

Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8°, según corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento.

17. La Comisión declaró fundada la denuncia contra L.C. Busre, en este extremo, al haberse acreditado que, a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas no cumplieran con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
18. Sobre el particular, la Comisión determinó que la Hoja de Reclamo Virtual de la denunciada no cumplió con tener: (i) la dirección del establecimiento comercial; (ii) fecha del reclamo; (iii) numeración correlativa; (iv) domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad; y, (v) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
19. En su recurso impugnativo, L.C. Busre señaló que una vez que tomó conocimiento de la denuncia, procedió a realizar las modificaciones del caso, tal como señaló en su escrito de descargos, estableciendo como fecha máxima para la implementación el 11 de noviembre de 2016, en la cual finalmente fue implementado el 7 de noviembre del mismo año, hecho que no fue corroborado por la Comisión. Agregó que, en referencia a la supuesta ausencia de espacios para consignar los datos de los padres, en los casos que estos registraran algún reclamo o queja en representación de sus menores hijos, la norma era clara al indicar que las hojas de reclamo de naturaleza física y virtual deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del Reglamento, siendo que en el anterior formato de su libro, los espacios consignados fueron los mismos que figuraban en el modelo establecido por el Reglamento, por lo cual cumplió con la norma, no habiendo obligación legal de incorporar más espacios.
20. Al respecto, en primer lugar corresponde señalar en lo referido a consignar en la Hoja de Reclamaciones Virtual el *"domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso*

- 
- Fecha del reclamo o queja
  - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
  - Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
  - Identificación del producto o servicio contratado.
  - Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
  - Detalle de la reclamación o queja.
  - Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
  - Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
  - Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
  - Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

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

M-SPC-13/1B

8/21

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

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

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





se trate de un menor de edad" que, el artículo 5° del Reglamento señala que "las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento"s.

21. Sobre el particular, en dicho Anexo I del Reglamento se incorporó el siguiente formato de Hoja de Reclamación de Libro de Reclamaciones que, debe contener como mínimo la siguiente información:

**ANEXOS**  
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	[Nº 00000001-201X]	
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:					
PEDIDO:					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			[DÍA]	[MES]	[AÑO]
					FIRMA DEL PROVEEDOR
<sup>1</sup> RECLAMO: Disonformidad relacionada a los productos o servicios.			<sup>2</sup> QUEJA: Disonformidad no relacionada a los productos o servicios; o, maltrato o desacuerdo respecto a la atención al público.		

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)  
<sup>1</sup> La inscripción del reclamo no implica acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.  
<sup>2</sup> El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM - DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.

Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación (...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

22. En tal sentido, conforme se aprecia del Anexo I del Reglamento, dicha norma exige como información mínima que debe ser colocada en las Hojas de Reclamo físico y virtual, "el nombre del padre o madre para el caso de menores de edad".
23. De la revisión de la Hoja de Reclamo Virtual de L.C. Busre se aprecia que en esta se colocó como información mínima a colocar en la Hoja de Reclamo Virtual el nombre del "padre o madre si es menor de edad", cumpliendo con ello con la información mínima que la norma legal exige que los proveedores deben colocar, tal como se aprecia a continuación:

**Extracto de la Hoja de Reclamo Virtual de L.C. Busre**

Tipo de Documento	
DNI	
Nro Documento	
Correo Electrónico	
Teléfono	
Padre o Madre	
Si es menor de edad	

24. Si bien IDOM en su escrito del 23 de mayo de 2017 señaló que la subsanación realizada por la denunciada no habría sido conforme a ley; cabe señalar que conforme se ha expuesto la Hoja de Reclamo Virtual en cuestión cumple con los requisitos mínimo que exige el Reglamento.
25. Bajo tales consideraciones, al haberse verificado que L.C. Busre cumplió con colocar como información mínima en su Hoja de Reclamaciones Virtual el nombre del padre o la madre para el caso de menores de edad, cumpliendo con ello, con la información establecida en el formato del Anexo I del presente Reglamento, corresponde revocar la resolución recurrida en este extremo; y, reformándola declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 150° del Código; y, en consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada sobre este punto.



- 26. En relación al resto de los requisitos faltantes en la Hoja de Reclamo Virtual de la denunciada, obra en el expediente un (1) CD<sup>6</sup> el cual contiene un video, del cual se aprecia que la Hoja de Reclamo Virtual de L.C. Busre no contiene lo siguiente: (i) dirección del establecimiento comercial; (ii) fecha del reclamo; (iii) numeración correlativa; y, (iv) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- 27. Asimismo, obra en los actuados, el Acta de Verificación del 29 de agosto de 2016, realizado por el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión<sup>7</sup>, a través del cual dejó constancia que al acceder a la página web de L.C. Busre, en su Hoja de Reclamo Virtual, no se consignaron lo siguiente: (i) dirección del establecimiento comercial; (ii) fecha del reclamo; (iii) numeración correlativa; y, (iv) el espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- 28. En ese sentido, de lo expuesto, se encuentra acreditado que la hoja de reclamo que la denunciada entregaba a los consumidores no cumplía con el formato establecido en el Anexo I del Reglamento del Libro de Reclamaciones, constituyendo ello una infracción a las normas de protección al consumidor.
- 29. Cabe señalar que, si bien la denunciada en el transcurso del procedimiento en primera instancia (luego de presentado sus descargos) modificó su Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual, subsanando la "fecha de reclamo" y "dirección del establecimiento comercial", no se encuentra acreditado de manera fehaciente que dicha subsanación se realizó antes de la notificación de la imputación de cargos<sup>8</sup>.
- 30. Ahora, en su recurso de apelación, L.C. Busre señaló que una vez que tomó conocimiento de la denuncia, procedió a realizar las modificaciones del caso, tal como señaló en su escrito de descargos, estableciendo como fecha máxima a la implementación el 11 de noviembre de 2016, el cual finalmente fue implementado el 7 de noviembre del mismo año, hecho que no fue corroborado por la Comisión.

<sup>6</sup> Ver foja 16 del expediente.

<sup>7</sup> Ver foja 22 a 29 del expediente.

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108.- Infracciones administrativas.

(...)  
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

31. Al respecto, cabe señalar que, si bien la autoridad administrativa se encuentra facultada a verificar la verdad de los hechos denunciados<sup>9</sup>, dicha potestad no implica una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes, por lo que correspondía a L.C. Busre acreditar con medios probatorios fehacientes, que no tendría responsabilidad de los hechos materia de investigación consistente en que su Hoja de Reclamo Virtual se encontraba conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, lo cual recién ha realizado en su recurso de apelación, conforme se aprecia en el CD y Hoja de Reclamo Web presentado; no obstante, ello no lo exime de responsabilidad.
32. En efecto, de la revisión del CD<sup>10</sup> y la Hoja de Reclamación Web<sup>11</sup> presentado por la denunciada en su recurso impugnativo, se aprecia que la Hoja de Reclamo Virtual cuenta actualmente con los requisitos faltantes por los cuales fue sancionada, esto es: (i) la numeración correlativa; y, el (ii) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
33. Si bien IDOM señaló que la actual numeración correlativa de la Hoja de Reclamo Virtual de L.C. Busre no consignaba el año correspondiente separado por un guion; corresponde indicar que, basta con que la citada hoja contenga la numeración correlativa para que cumpla con lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, dado que al imprimirse la Hoja de Reclamo se indicaba en el lado izquierdo la fecha del reclamo, pudiéndose visualizar el año del reclamo presentado, tal como se aprecia a continuación:

anexo 5

156

## FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN WEB

LIBRO DE RECLAMACIONES WEB		WEB-1	HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA:	27/02/2017 01:18:17p.m.		W000008323 000142
L.C. BUSRE S.A.C - RUC: 20131300353 Av. Pablo Carriquiy # 857 San Isidro - Lima			

DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. – En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

<sup>10</sup> Ver foja 153 del expediente.

<sup>11</sup> Ver foja 156 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

34. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado en este extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con lo establecido en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al haberse acreditado que la denunciada, a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas de reclamo virtual no cumplían con los siguientes requisitos: (i) dirección del establecimiento comercial; (ii) fecha del reclamo; (iii) numeración correlativa; y, (iv) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- (ii) Respecto a que el Libro de Reclamaciones Virtual no permitiría la impresión de la hoja de reclamación
35. El artículo 4° del Reglamento y de forma más específica el artículo 4-B del Reglamento<sup>12</sup> establecen que los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación.
36. La Comisión declaró fundada la denuncia contra L.C. Busre, en este extremo, al haberse acreditado que, a través de su página web puso a disposición de los consumidores no permitía la impresión de la hoja de reclamaciones.
37. L.C. Busre reconoció en su recurso de apelación que, si bien en un primer momento su plataforma virtual de fecha anterior al 4 de noviembre de 2016, no permitía la impresión del reclamo, su nueva plataforma permite ello.
38. Al respecto, obra en el expediente un (1) CD el cual contiene un video, del cual se aprecia que luego de completarse el reclamo en la página web de la denunciada, la Hoja de Reclamo Virtual no contaba con la opción de imprimir la citada hoja de reclamación.
39. Cabe señalar que, conforme se ha señalado en párrafos precedentes, si bien L.C. Busre en su recurso de apelación presentó un (1) CD del cual se aprecia que su Hoja de Reclamo Virtual cuenta actualmente con la opción de imprimir la citada hoja, ello no lo exime de responsabilidad, dado que dicha subsanación no fue realizada antes de la notificación de imputación de

<sup>12</sup> DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM - DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.

(...)

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

cargos.

40. Ahora, si bien IDOM señaló que la subsanación realizada por la denunciada no se habría realizado de manera óptima, al no verificarse la opción de "IMPRIMIR", solo consignándose opciones de "visualizar reclamo" y "descargar reclamo", por lo que la Hoja de Reclamación Virtual no permite un acceso fácil y directo a la impresión de la misma mediante un botón; cabe señalar que, contrariamente a lo alegado por IDOM, de la revisión del video presentado por la denunciada se aprecia que se puede imprimir el reclamo generado, dado que luego de ingresa a la opción "descargar reclamo", se descarga la Hoja de Reclamo Virtual generada, con la opción imprimir en la parte superior derecha, tal como se aprecia a continuación:

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN WEB		
RECLAMACIONES WEB	WEB-1	HOJA DE RECLAMACIÓN
01:16:17p.m.		W000008323
11300383		
Isidro - Lima		
SUMIDOR RECLAMANTE		
NoZ		
TELÉFONO: 123456789		
xx@f.com		
CASO DE MENORES DE EDAD		

41. Bajo tales consideraciones, corresponde confirmar la resolución venida en grado en este extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con lo establecido en el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al haberse acreditado que la denunciada no permitía imprimir la Hoja de Reclamo Virtual en su página web.

#### Sobre la medida correctiva

42. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>13</sup>.

13

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

43. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras (establecidas en el artículo 115° del Código) es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias (señaladas en el artículo 116° del Código) tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>14</sup>.
44. En el presente caso, la Comisión ordenó a L.C. Busre, en calidad de medidas correctivas que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, a través de su página web cumpla con:
- Poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual cuyas hojas cumplan con los siguientes requisitos:
    - numeración correlativa;
    - espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo;
  - implementar los mecanismos necesarios en el Libro de Reclamaciones Virtual que permitan imprimir de manera directa la hoja de reclamación virtual.
45. Sin embargo, conforme se ha señalado en párrafos precedentes, del CD presentado por L.C. Busre en su recurso de apelación, se aprecia que la Hoja de Reclamo Virtual contiene en la actualidad numeración correlativa, espacio físico para que el proveedor anote sus observaciones y la opción para que los consumidores impriman sus reclamos, cumpliendo con las disposiciones exigidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
46. En tal sentido, al haberse verificado que L.C. Busre ha cumplido con la medida correctiva ordenada por la Comisión mediante Resolución 206-2017/CC2, corresponde dejar sin efecto la misma.

#### Sobre la graduación de la sanción

47. El artículo 112° del Código<sup>15</sup> establece que, al momento de aplicar y graduar

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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

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

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

(...).

<sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.



la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

- 48. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla los Principios de Razonabilidad<sup>16</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
- 49. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

50. En el presente caso, la Comisión impuso a L.C. Busre las siguientes multas:

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

<sup>16</sup> DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

- 3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
  - a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
  - b) La probabilidad de detección de la infracción;
  - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
  - d) El perjuicio económico causado;
  - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
  - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
  - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

- 2,75 UIT, por llevar las Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento.
  - 2,75 UIT, por no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones.
51. En su recurso de apelación, L.C. Busre señaló su disconformidad con las sanciones impuestas señalando como único argumento que se debió tener en consideración como atenuante de responsabilidad el hecho de que ni bien tomó conocimiento de la denuncia presentada cumplió con realizar las gestiones pertinentes para modificar y mejorar su Libro de Reclamaciones Virtual, el cual fue publicado el 7 de noviembre de 2016.
52. No obstante, la denunciada no cumplió con acreditar de manera fehaciente que subsanó los hechos materia de denuncia tan pronto tuvo conocimiento de la denuncia presentada por IDOM<sup>17</sup>, por el contrario, ha sustentado que dicha labor debió ser realizada la Comisión, adjuntando recién en su recurso de apelación un (1) CD en el cual se puede observar que subsanó los hechos infractores, por lo cual corresponde desestimar la presunta aplicación de algún atenuante de responsabilidad.
53. Por otro lado, se aprecia que dichas sanciones han sido impuestas, tomando en consideración el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones, teniendo en consideración los ingresos de L.C. Busre del año anterior a las infracciones denunciadas, esto es, la facturación de sus ingresos el 2015.
54. Sin embargo, resulta necesario considerar que el artículo 112° del Código - modificado por el Decreto Legislativo 1308-, sostiene que la figura del reconocimiento, en virtud a la oportunidad de su formulación, mantiene efectos en la graduación de la sanción a imponer al administrado. Así, dicha normativa señala que, en caso el reconocimiento fuese invocado junto a los descargos del proveedor, la autoridad administrativa puede imponer una amonestación como sanción por la conducta infractora y, en caso se presente posteriormente, corresponderá atribuir al proveedor denunciado una sanción pecuniaria<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

(...)

<sup>18</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

55. De otro lado, cabe señalar que, si bien la Sala ha revocado el extremo referido al requisito consistente en colocar el nombre de padre o madre, para el caso de menores de edad, no corresponde reducir la sanción impuesta por la Comisión, dado que el hecho infractor tipificado como sanción en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, es el consistente en "llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente", lo cual ocurrió en el presente caso con el resto de requisitos que L.C. Busre incumplió.
56. Por otra parte, el artículo 4.7 de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, establece que, en los casos en que los proveedores denunciados efectúen su reconocimiento fuera del plazo para presentar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se le impondrá sanción pecuniaria, atenuando la misma, tal como se precisa a continuación:

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

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

(...)

f) Quando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento."

(subrayado es nuestro)

57. De la revisión de los actuados, y conforme se ha señalado en párrafos precedentes en la presente resolución, mediante su recurso de apelación L.C. Busre reconoció la infracción consistente en que no permitía a los consumidores imprimir la Hoja de Reclamo Virtual de su página web. Siendo ello así, y en la medida que el reconocimiento se produjo fuera del plazo para presentar sus descargos, corresponde atenuar la sanción impuesta por la Comisión, en estricto cumplimiento de lo establecido en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

58. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el

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 (...).

M-SPC-13/1B

18/21



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

0199

extremo que sancionó a L.C. Busre 2,75 UIT, por no llevar sus Hojas de Reclamaciones conforme a los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, **revocar la resolución apelada, en el extremo que sancionó a la denunciada con una multa de 2,75 UIT por no permitir la impresión de sus Hojas de Reclamo en este extremo y, en consecuencia, sancionarla con dos (2) UIT.**

#### Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

59. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que L.C. Busre no ha fundamentado su recurso de apelación respecto a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>19</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en dicho extremo.

#### Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones

60. En la medida que esta Sala ha confirmado la resolución apelada en los extremos que declaró fundada la denuncia contra L.C. Busre por infracción de al artículo 150° del Código, corresponde disponer que la Comisión proceda a la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### Respecto al porcentaje de multa correspondiente a IDOM

61. Finalmente, en la medida que se ha confirmado la resolución venida en grado, en el extremo que se sancionó a L.C. Busre con 2,75 UIT, por no llevar sus Hojas de Reclamaciones conforme a los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, revocado a dos (2) UIT la sanción por no permitir la impresión de sus Hojas de Reclamo de su página web; corresponde confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que otorgó a IDOM el 20 % del total de las multas impuestas, en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 206-2017/CC2 del 13 de febrero de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el

<sup>19</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°. - Motivación del Acto Administrativo. -

(...)  
6.2 Puede motivarse mediante 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. (...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM contra L.C. Busre S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada, a través de su página web puso a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones cuyas hojas de reclamo virtual no cumplían con los siguientes requisitos: (i) dirección del establecimiento comercial; (ii) fecha del reclamo; (iii) numeración correlativa; y, (iv) espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM contra L.C. Busre S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse verificado que cumplió con colocar como información mínima en su Hoja de Reclamaciones Virtual "el nombre del padre o la madre para el caso de menores de edad", cumpliendo con ello, con la información establecida en el formato del Anexo I del citado Reglamento. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada por este extremo.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM contra L.C. Busre S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no permitía imprimir la Hoja de Reclamo Virtual en su página web.

**CUARTO:** Dejar sin efecto la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que ordenó las medidas correctivas a L.C. Busre S.A.C., al haberse verificado que cumplió con las citadas medidas correctivas.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que sancionó a L.C. Busre S.A.C. con una multa de 2,75 UIT, por llevar Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Revocar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que sancionó a L.C. Busre S.A.C. con una multa de 2,75 UIT, por no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones de su página web; y, en consecuencia, sancionarla con dos (2) UIT.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0201  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2913-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 896-2016/CC2

**SEPTIMO:** Confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que condenó a L.C. Busre S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM.

**OCTAVO:** Confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de L.C. Busre S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 206-2017/CC2, en el extremo que otorgó al Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM el 20% del total de las multas impuestas, en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

*Con la intervención de los señores vocales Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.*

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA  
Presidenta