



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.03.2022 20:21:36 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0515-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0551-2019/CPC-INDECOPI-PIU

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
**DENUNCIADA** : DEYANIRA VICTORIA RIVA DE LÓPEZ  
**MATERIA** : AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES JURÍDICAS

**SUMILLA:** *Se confirma la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Defensoría del Consumidor contra la señora Dyanira Victoria Riva De López, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no contaba con el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.*

**SANCIÓN:** 2 UIT

Lima, 15 de marzo de 2022

#### ANTECEDENTES

1. El 27 de diciembre de 2019, la Defensoría del Consumidor (en adelante, la Asociación) denunció a la señora Deyanira Victoria Riva De López<sup>1</sup> (en adelante, la señora Riva) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que acudió al establecimiento comercial (notaría) de la denunciada, ubicado en avenida Faustino Piaggio 142 del distrito de Zorritos, provincia Contralmirante Villar y departamento de Tumbes, donde advirtió la falta de exhibición del aviso del libro de reclamaciones.
2. Mediante Resolución 1 del 27 de enero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura admitió a trámite la denuncia interpuesta por la Asociación contra la señora Riva, imputándole a título de cargo, una presunta infracción del artículo 151° del Código, en tanto en su establecimiento ubicado en avenida Faustino Piaggio 142 del distrito de Zorritos, provincia Contralmirante Villar y departamento de Tumbes, no contaba con un aviso del libro de reclamaciones.
3. Por escrito del 1 de marzo de 2021, la señora Riva presentó sus descargos, cuestionando la legitimidad para obrar activa de la Asociación.

<sup>1</sup> RUC 10334320877



4. Mediante Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU del 24 de marzo de 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Desestimó la falta de legitimidad para obrar activa de la Asociación;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la señora Riva, por infracción del artículo 151° del Código, al considerar que quedó acreditado que la denunciada no exhibía un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial; sancionándola con una multa de 2 UIT;
  - (iii) ordenó a la señora Riva, en calidad de medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde notificada la resolución, cumpla con exhibir un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial;
  - (iv) condenó a la señora Riva al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (v) dispuso la inscripción de la señora Riva en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 30 de julio de 2021, la señora Riva apeló la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU, alegando lo siguiente:
- (i) Solicitaba la nulidad de la resolución de imputación de cargos, en tanto la Secretaría Técnica de la Comisión cuando inició el procedimiento, a través de la Resolución 1, no especificó la calificación de la gravedad de la infracción (leve, grave o muy grave);
  - (ii) la Asociación no contaba con legitimidad para obrar activa, en tanto: (a) no existió un daño potencial en perjuicio de los consumidores, pues la persona que se presentó en su establecimiento no indicó el servicio que pretendía contratar; (b) no precisó si la referida persona era un asociado o contaba con un poder para accionar a nombre de esta; y, (c) no se encontraba facultada para fiscalizar establecimientos públicos y/o privados;
  - (iii) el aviso del libro de reclamaciones se encontraba en su establecimiento desde el inicio de sus actividades; sin embargo, el día que registraron en un material audiovisual el interior de este, su personal se encontraba efectuando arreglos a su establecimiento, por motivo de fiestas navideñas, lo cual fue aprovechado por la denunciante;
  - (iv) presentó en calidad de medio probatorio una constatación notarial del 18 de febrero de 2021 a fin de acreditar que su establecimiento contaba con un aviso del libro de reclamaciones; y,
  - (v) la denuncia interpuesta en su contra era maliciosa, en tanto la Asociación pretendía obtener un beneficio económico.



## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

#### (i) Sobre la presunta afectación al debido procedimiento

6. En su recurso de apelación, la señora Riva señaló que tenía el derecho de conocer, desde el inicio del procedimiento, la calificación de la gravedad de la infracción imputada; sin embargo, la Secretaría Técnica de la Comisión omitió ello.
7. Sobre el particular, teniendo en cuenta que el argumento expuesto por la denunciada se encuentra vinculado con lo dispuesto por el artículo 254°.3 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TULO de la LPAG)<sup>2</sup>, estimamos pertinente traer a colación lo reseñado por Morón respecto de dicha disposición legal<sup>3</sup>:

*“En buena cuenta, la finalidad de este derecho [a la comunicación previa y detallada de la acusación] es brindarle al acusado en forma oportuna todos los elementos de hecho y de derecho, así como los medios probatorios que fundamentan la acusación con el fin de que este pueda ejercer en forma adecuada y razonable su derecho a la defensa.*

*Ahora bien, frente al ejercicio de la potestad sancionadora por las entidades, el trámite de formulación de cargos es esencialísimo en el procedimiento sancionador, por cuanto es este acto procedimental que permite al administrado informarse cabalmente de los hechos imputados calificados como ilícitos y de una serie de información indispensable (calificación de los hechos, posibles sanciones, autoridad competente, etc.) a efecto de poder articular todas las garantías que su derecho al debido procedimiento le facultan.*

*De alguna manera se puede decir que la estructura de defensa de los administrados reposa en la confianza en la notificación preventiva de los cargos, que a estos efectos deben reunir los requisitos de:*

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador.**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:  
(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

<sup>3</sup> **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (Tomo II). Lima: Gaceta Jurídica 2019, pp. 498-499.



- a. *Precisión. Debe contener todos los elementos enunciados en este artículo para permitir la defensa de los imputados, incluyendo el señalamiento de los hechos que se le imputen, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir, la expresión de las sanciones que se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción con la norma que atribuya tal competencia. (...)* (subrayado agregado)
8. Tal como puede verse, tanto la norma como el autor citado, omiten referirse a que, de manera obligatoria, deba incluirse dentro de la imputación de cargos la especificación de la gravedad de la presunta infracción atribuida; por lo que, en tanto para el caso de los procedimientos sancionadores en materia de protección al consumidor, no contamos con una norma que clasifique las infracciones previstas en el Código en función a su gravedad (a diferencia de otros procedimientos especiales, que cuentan con un Reglamento de Infracciones y Sanciones, por ejemplo), no se aprecia que sea una obligación del órgano instructor informar tal dato al investigado, al momento de formular los cargos.
9. Así, es importante precisar que, a criterio de este Colegiado, cuando el TUO de la LPAG establece que la autoridad administrativa deberá notificar a los administrados con la calificación de las infracciones que los hechos -imputados a título de cargo- pueden constituir, se está refiriendo a especificar cuál sería el deber legal que el administrado habría vulnerado con el hecho atribuido<sup>4</sup>.
10. En ese sentido, para el caso concreto sí se ha cumplido con especificar la calificación de la infracción que la presunta contravención imputada podía

<sup>4</sup> Sobre el particular, es pertinente citar lo desarrollado por el Tribunal Constitucional en la sentencia que emitió en el expediente 00156-2012-PHC/TC del 8 de agosto de 2012 (caso César Humberto Tineo Cabrera), en relación con el derecho a la comunicación previa y detallada de la acusación:

*“17. De conformidad con el artículo 8.2.b) de la Convención Americana, una vez que se formula una acusación, ésta debe ser comunicada de manera “previa y detallada” al inculpado. En sentido similar, el Título Preliminar del Código Procesal Penal en su artículo IX reconoce que toda persona tiene derecho “a que se le comuniquen de inmediato y detalladamente la imputación formulada en su contra”.*

*Al respecto, conviene precisar que en la sentencia del Caso Barreto Leiva vs. Venezuela, de fecha 17 de noviembre de 2009, la Corte Interamericana ha precisado que el ejercicio de este derecho se satisface cuando:*

*a. Se le informa al interesado no solamente de la causa de la acusación, esto es, las acciones u omisiones que se le imputan (tiempo, lugar y circunstancias), sino también las razones que llevan al Estado a formular la imputación, los fundamentos probatorios de ésta y la caracterización legal que se da a esos hechos.*

*b. La información es expresa, clara, integral y suficientemente detallada para permitir que el acusado ejerza plenamente su derecho a la defensa y muestre al juez su versión de los hechos. Esto quiere decir que la acusación no puede ser ambigua o genérica.*

*En sentido similar, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (en lo sucesivo, el Tribunal Europeo) en la sentencia del Caso Ayçoban y otros c. Turquía, de fecha 22 de diciembre de 2005, precisó que toda persona acusada tiene derecho a ser informada de los motivos de la acusación, entendiéndose por ellos, tanto los actos en los cuales se sustenta, como su naturaleza, esto es, la calificación legal de tales actos. Además, la información sobre los motivos y la naturaleza de la acusación debe ser adecuada para permitirle al acusado preparar su defensa.”*

(subrayado agregado)





constituir; dado que, desde la Resolución 1 hasta el pronunciamiento apelado, se indicó que el hecho imputado a la señora Riva (falta de exhibición de un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento), calificaba como una presunta infracción del artículo 151° del Código.

11. Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior y el desarrollo plasmado en la resolución de imputación de cargos, se advierte que la Secretaría Técnica de la Comisión cumplió con señalar: (i) el hecho imputado (mencionado en el anterior párrafo); (ii) la infracción que se cometería con tal conducta (contravención del artículo 151° del Código); (iii) la precisión de que se podía imponer desde una amonestación hasta una multa de 450 UIT, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110° del Código; y, (iv) la autoridad que podía sancionarlo (la Comisión).
12. En virtud de lo expuesto, corresponde denegar la solicitud de nulidad planteada por la denunciada.
- (ii) Sobre la legitimidad para obrar activa de la Asociación
13. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar<sup>5</sup>.
14. En el presente caso, la Asociación, invocando la protección de intereses colectivos y/o difusos, denunció que la señora Riva, en su calidad de titular de una notaría, no cumplió con exhibir un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.
15. La Comisión consideró que la Asociación contaba con legitimidad para obrar activa, en tanto la denunciante se encontraba velando los intereses difusos de los consumidores.
16. En su recurso de apelación, la señora Riva reiteró que la Asociación no contaba con legitimidad para obrar activa, en tanto: (a) no existió un daño potencial en perjuicio de los consumidores, pues la persona que se presentó en su establecimiento no indicó qué servicio pretendía contratar; (b) no precisó si la referida persona era un asociado o contaba con un poder para

<sup>5</sup> La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODÓ, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.



accionar a nombre de esta; y, (c) no se encontraba facultada para fiscalizar establecimientos públicos y/o privados.

17. Sobre el particular, el artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores<sup>6</sup>.
18. Dicho lo anterior, corresponde señalar que el artículo 153° del Código señala que las asociaciones de consumidores son organizaciones constituidas de conformidad con las normas establecidas en Código Civil, siendo su finalidad proteger, defender y representar a los consumidores y usuarios. En tal sentido, las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi se encuentran legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor a nombre de sus asociados, de las personas que le hayan otorgado representación, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores<sup>7</sup>.
19. Asimismo, el artículo 128° del Código<sup>8</sup> señala que por intereses colectivos de

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.** Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...)

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores.**

153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.

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

153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130 y 131.

153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 128°.- Defensa colectiva de los consumidores.** El ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Para estos efectos se entiende por: a. Interés colectivo de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase.



los consumidores se entienden las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, los que se encuentran ligados con un proveedor y puedan ser agrupados en un mismo grupo o clase. Asimismo, indica que los intereses difusos de los consumidores se encuentran referidos a acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

20. En ese sentido, conforme a lo dispuesto en el artículo 153° del Código, antes citado, se evidencia que, en el presente caso, teniendo en cuenta la naturaleza de la conducta infractora consistente en la falta de exhibición del aviso de libro de reclamaciones, la Asociación se encontraba legitimada para interponer una denuncia en contra de la señora Riva, pues la misma obedecía a la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores que podían verse afectados por dicha omisión viendo, por desconocimiento, restringido su derecho de acceder al libro de reclamaciones en caso así lo requirieran las circunstancias.
21. Cabe indicar que, en el marco del cumplimiento de sus objetivos, las asociaciones de consumidores se encuentran facultadas para realizar actuaciones probatorias, entre ellas, la filmación efectuada en el establecimiento de la recurrente, sin necesidad de informar y/o precisar que se podría llevar tal diligencia a la denunciante, atendiendo a la finalidad principal para la cual fue creada (defensa de los intereses colectivos y difusos)
22. Aunado a ello, resulta pertinente precisar que la Asociación, se encuentra debidamente inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, con el número de Registro 049-AC/DPC<sup>9</sup>, por lo que, conforme se señaló anteriormente, su accionar en el presente caso responde a la defensa de los intereses difusos y colectivos, encontrándose legitimada para fiscalizar establecimientos comerciales abiertos al público, como el establecimiento de la recurrente.
23. En tal sentido, la Asociación se encontraba debidamente legitimada para denunciar ante el Indecopi, el presunto incumplimiento normativo cometido por la señora Riva; por lo que, en virtud de lo expuesto corresponde desestimar lo alegado por la recurrente.

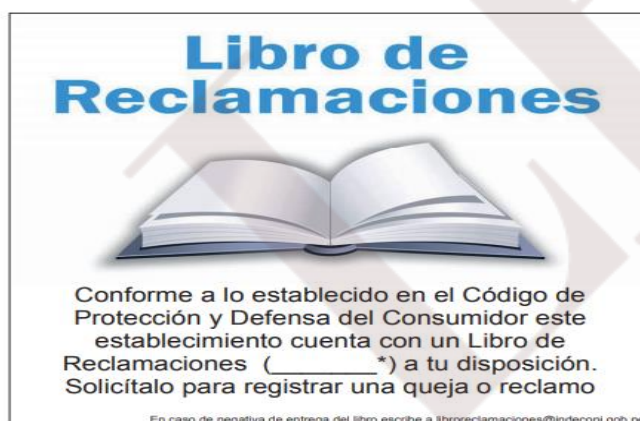
### Sobre la responsabilidad de la señora Riva

b. Interés difuso de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

<sup>9</sup> Información obtenida de: [34e1527c-706d-afad-7150-6835eabf06b6 \(consumidor.gob.pe\)](https://consumidor.gob.pe/34e1527c-706d-afad-7150-6835eabf06b6)



24. El artículo 151° del Código<sup>10</sup> impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público en su interior, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.
25. Por otro lado, en el numeral 3.5 del artículo 3° del Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>11</sup>, se indica que el aviso del libro de reclamaciones, es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo II del Reglamento del Libro de Reclamaciones, conforme se aprecia a continuación:



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones físico o virtual a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

\* El proveedor deberá indicar si el Libro de Reclamaciones del establecimiento es de naturaleza física o virtual.

26. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Riva, al considerar que quedó acreditado que la denunciada no exhibía el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial. Sustentó su

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°.- Exhibición del Libro de Reclamaciones. A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

<sup>11</sup> REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: 3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.





pronunciamiento en el video presentado por la Asociación, donde se dejó constancia de la ausencia de este.

27. En su recurso de apelación, la señora Riva alegó que:
- (i) El aviso del libro de reclamaciones se encontraba en su establecimiento desde el inicio de sus actividades; sin embargo, el día que registraron en un material audiovisual el interior de este, su personal se encontraba efectuando arreglos a su establecimiento, por motivo de fiestas navideñas, lo cual fue aprovechado por la denunciante; y,
  - (ii) presentó en calidad de medio probatorio una constatación notarial del 18 de febrero de 2021 a fin de acreditar que su establecimiento contaba con un aviso del libro de reclamaciones
28. Respecto del primer argumento, corresponde indicar que la señora Riva no desconoce la falta de exhibición del aviso del libro de reclamaciones el día en que se llevó a cabo la constatación por parte de la Asociación (registro filmico); sin embargo, pretende eximirse de responsabilidad alegando que ello obedeció a la fecha en la que se llevó esta (fiestas navideñas).
29. Al respecto, corresponde señalar que a consideración de este Colegiado, el argumento expuesto por la denunciante no resulta ser válido a fin de eximirse de responsabilidad, pues conforme se ha señalado anteriormente, la exhibición del aviso del libro de reclamaciones era una obligación que debía cumplir la recurrente a fin de que los consumidores, de considerarse afectados en la prestación de sus servicios, puedan tomar conocimiento de la existencia del libro de reclamaciones, herramienta que les permitiría dejar constancia sobre su disconformidad.
30. En efecto, la falta de intencionalidad no resulta ser un parámetro que la autoridad administrativa deba considerar a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa por vulneración de lo dispuesto en el Código.
31. Respecto al segundo argumento planteado por la denunciante, corresponde señalar que dicho documento fue emitido con posterioridad a la notificación de imputación de cargos, por lo cual no permite evidenciar su falta de responsabilidad por la conducta materia de denuncia y/o una subsanación de esta; no obstante, será tomado en cuenta en el análisis de la medida correctiva ordenada.
32. En ese sentido, al haberse desestimado los cuestionamientos alegados por



la denunciada, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la señora Riva, por infracción del artículo 151° del Código, al haberse acreditado que la denunciada no exhibía el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.

#### Sobre la medida correctiva ordenada

33. El artículo 114° del Código<sup>12</sup> establece que, al margen de las sanciones aplicables, la Comisión, de oficio o a solicitud de parte, puede imponer medidas correctivas con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se presente en el futuro.
34. El ejercicio de dicha facultad conferida a los órganos resolutivos del Indecopi, amerita que las medidas correctivas a ordenar sean congruentes y proporcionales a la infracción y tengan por finalidad revertir sus efectos en la relación de consumo.
35. La Comisión ordenó, en calidad de medida correctiva complementaria, que la señora Riva cumpla con exhibir un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.
36. Al respecto, si bien la señora Riva no presentó algún argumento vinculado al presente extremo, corresponde indicar que, conforme se señaló anteriormente, la recurrente presentó en calidad de medio probatorio una constatación notarial, la cual se llevó a cabo con posterioridad a la notificación de imputación de cargos, donde se dejó constancia que sí exhibía el aviso del libro de reclamaciones.
37. Por lo tanto, a criterio de este Colegiado, el documento presentado por la denunciante permite colegir que la señora Riva subsanó la conducta infractora con posterioridad a la notificación de imputación de cargos; por lo que, corresponde dejar sin efecto tal mandato.

#### Sobre la sanción impuesta, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la señora Riva en el RIS

<sup>12</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.



38. Considerando que, en su recurso de apelación, la señora Riva no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la sanción impuesta, el pago de las costas y costos del procedimiento, así como su inscripción en el RIS y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la Administración<sup>13</sup>, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos.
39. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en los referidos extremos.
40. En atención a lo anterior, se requiere a la señora Riva el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>14</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
41. De igual manera, se informa a la señora Riva que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince -15- días hábiles, contado desde notificada la presente resolución), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo**  
(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

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

(...)

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

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades



42. Finalmente, se informa a la Asociación que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

#### Cuestión final: sobre la presunta existencia de una denuncia maliciosa

43. En su recurso de apelación, la señora Riva manifestó que la denuncia interpuesta en su contra era maliciosa, en tanto la Asociación pretendía obtener un beneficio económico.
44. Al respecto, el artículo 7º de Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>16</sup>, define a la denuncia maliciosa como aquella acción promovida por un consumidor ante el Indecopi contra una persona natural o jurídica mediante la cual se le atribuye la comisión de una infracción, aun teniendo conocimiento de la falsedad de la imputación o de la ausencia de un motivo razonable que sustente su pretensión.
45. La sanción por denuncia maliciosa tiene la finalidad de desincentivar la interposición de las denominadas “denuncias temerarias”, que son aquellas carentes de todo sustento de hecho y de derecho, que por la ostensible falta de rigor en su fundamentación evidencian la intención del denunciante de perjudicar a la denunciada<sup>17</sup>.

---

Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

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

<sup>16</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI. Artículo 7º. - Pago de costas y costos.**

(...)

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>17</sup> En ese sentido, mediante la Resolución 146-2000/TDC-INDECOPI, la Sala ha señalado lo siguiente: “(...) para imponer la sanción administrativa allí prevista se deberá acreditar la intencionalidad del sujeto activo. Dicha intencionalidad no se encuentra referida al aspecto subjetivo sino al conocimiento objetivo de la realidad. Es decir, se debe acreditar la intención por parte del denunciante de ocasionar un perjuicio al denunciado, ya sea por la falsedad de sus imputaciones o por la falta de argumentos que las sustenten. (...) Así, en principio, se presume que el solicitante actúa de buena fe al momento de denunciar un hecho determinado, salvo que a lo largo del procedimiento se evidencie lo contrario. Ello deberá ser determinado por la autoridad administrativa en cada caso concreto, sobre la base de las pruebas que obran en el expediente y de la información con que cuente. A manera de ejemplo, podría considerarse como denuncia maliciosa aquella que se sustenta en pruebas cuya falsedad es acreditada durante el procedimiento, siendo el caso que el denunciante tenía conocimiento de ello. Lo mismo sucedería en el caso que el denunciante omitiera información que acredita la inexistencia de la falta imputada al denunciado. De presentarse esos supuestos, podría sancionarse al denunciante con la multa a que se hace referencia en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807. (...)”





46. A efectos de evaluar un supuesto de denuncia maliciosa, será necesario que la autoridad acredite la mala fe del denunciante, siendo un ejemplo de esta, el hecho que sustente su denuncia en medios probatorios falsos u omita información que acredite la inexistencia de la infracción imputada. Por tanto, resulta necesario que existan elementos fehacientes que evidencien que dicho administrado ha atribuido a algún agente económico la comisión de una infracción a las normas de protección al consumidor a sabiendas de su falsedad o de la ausencia de motivo razonable.
47. En el presente caso, de la revisión del expediente, no se ha evidenciado la presentación de elementos de prueba falsos, el conocimiento de parte del denunciante de la falsedad de sus imputaciones, o algún otro indicio que permita a la Autoridad establecer una conducta de mala fe orientada a desprestigiar o perjudicar a la proveedora denunciada y el propio sistema de protección al consumidor; por el contrario, se ha determinado la responsabilidad de la recurrente, por la infracción denunciada en su contra.
48. Por las consideraciones expuestas, corresponde desestimar lo alegado por la recurrente.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU del 24 de marzo de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Defensoría del Consumidor contra la señora Deyanira Victoria Riva De López, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no exhibía el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a la señora Deyanira Victoria Riva De López con una multa de 2 UIT, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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



**CUARTO:** Dejar sin efecto la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU en el extremo que ordenó a la señora Deyanira Victoria Riva De López en calidad de medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde notificada su resolución, cumpla con implementar un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU en el extremo que condenó a la señora Deyanira Victoria Riva De López al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la Defensoría del Consumidor.

Asimismo, se informa a la señora Deyanira Victoria Riva De López que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince - 15- días hábiles, contado desde notificada la presente resolución), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a Defensoría del Consumidor que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0181-2021/INDECOPI-PIU, en el extremo que dispuso la inscripción de la señora Deyanira Victoria Riva De López en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

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

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente