



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad**RESOLUCIÓN FINAL N.º 0781-2023/PS0-INDECOPI-LAL**

EXPEDIENTE N.º : 0822-2023/PS0-INDECOPI-LAL
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
(ORPS)
DENUNCIANTE : ROCÍO DEL CARMEN CAVA PESANTES (SEÑORA CAVA)
ADMINISTRADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.¹ (EL BANCO)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Trujillo, 24 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución n.º 01 del 19 de julio de 2023, el ORPS inició procedimiento administrativo sancionador al Banco por:
 - 1.1. Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto, habría duplicado indebidamente la compra de fecha 08 de abril de 2023 efectuada por la señora Cava con su tarjeta de crédito N° [REDACTED] en el establecimiento “Compra internacional Éxito Wow Supercentro Tulua”, pues el monto correspondiente a esta compra, ascendente a S/ 825,90, aparecería cargado en los estados de cuenta de la referida tarjeta con últimos días de pago 05 de mayo y 05 de junio de 2023.
 - 1.2. Presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto habría cargado indebidamente en el estado de cuenta con último día de pago el 05 de junio de 2023 de la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED] de titularidad de la señora Cava, una operación de compra en el establecimiento “Compra internacional Éxito Wow Supercentro Tulua” por el importe de S/ 876,32, con fecha de transacción 10 de abril de 2023 y fecha de proceso 12 de abril de 2023, la cual la denunciante no reconoce como suya.
 - 1.3. Presunta infracción al artículo 88.1 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con atender y dar respuesta al reclamo presentado por la señora Cava el 10 de mayo de 2023.
2. En ese sentido, la señora Cava solicitó que se ordene al Banco como medida correctiva reparadora: i) la devolución de S/ 1 702,22 que pagó por los consumos duplicados, así como los intereses, comisiones, penalidades u otros gastos que se hayan cargado en dicha tarjeta como consecuencia directa de esta, los mismos que deberán ser calculados a la fecha efectiva de la devolución; y, ii) una indemnización por daños y perjuicios.
3. Por escrito de fecha 19 de setiembre de 2023, el Banco formuló allanamiento, solicitando se le imponga sanción de amonestación y se le exonere del pago de costos del procedimiento. Asimismo, solicitó que se programe una audiencia de conciliación virtual.

ANÁLISISCuestiones previas

¹ RUC n.º 20330401991

De la solicitud de audiencia de conciliación

4. Mediante escrito del 19 de setiembre de 2023, el Banco solicitó que se convoque a una audiencia de conciliación virtual a efectos de poder llegar a una solución sobre la controversia.
5. Al respecto, corresponde señalar que, atendiendo a que la decisión sobre esta solicitud constituye una potestad discrecional de la autoridad administrativa y teniendo en cuenta que las partes en el transcurso del procedimiento tienen la posibilidad de conciliar fuera del mismo, corresponde desestimar este pedido; ello, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

Del pago de indemnización solicitado por la denunciante

6. La señora Cava solicitó que, en calidad de medida correctiva reparadora, se ordene al Banco que le reconozca el pago de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, en atención a las presuntas infracciones cometidas.
7. Sobre ello, corresponde informar a la señora Cava que las indemnizaciones de carácter civil, como el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, son de competencia exclusiva del Poder Judicial; por lo que su petición constituye una pretensión indemnizatoria de naturaleza civil, correspondiendo únicamente a los jueces y tribunales civiles pronunciarse sobre ella, por lo que, corresponde declarar improcedente este pedido.

Marco legal aplicable

Del "allanamiento" en los procedimientos administrativos de protección al consumidor

8. Mediante Decreto Legislativo 1272, publicado el 21 de diciembre de 2016, se modificaron diversos artículos de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), entre estos, el artículo 236-A, incorporándose como una **condición atenuante** de responsabilidad por infracciones el supuesto por el cual una vez iniciado el procedimiento administrativo sancionador el **infractor reconoce** su responsabilidad de forma expresa y por escrito. (Énfasis agregado)
9. A través del Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016, se modificaron varios artículos del Código, entre estos, el artículo 112 que regula los criterios de graduación de las sanciones administrativas aplicables por infracciones cometidas a la referida norma, incluyéndose como **circunstancia atenuante especial**, los supuestos de **allanamiento** y **reconocimiento formulados por el proveedor denunciado** en aquellos casos en los que el procedimiento administrativo sancionador se haya promovido por **denuncia de parte**. (Énfasis agregado)
10. El Decreto legislativo 1308 se sustentó en el otorgamiento de facultades por parte del Poder Legislativo al Poder Ejecutivo, a través de la Ley N° 30506, para legislar en materia de "reactivación económica y formalización", con la finalidad, entre otras, de optimizar los servicios en las entidades públicas, coadyuvando el fortalecimiento institucional y la calidad en el servicio al ciudadano. Así, de modo expreso, se justificaron las modificaciones introducidas al Código en la necesidad de **simplificar** y **otorgar celeridad** a los procedimientos administrativos de protección al consumidor para lograr pronunciamientos oportunos y soluciones eficaces a las controversias en esta materia. (Énfasis agregado)



11. Por su parte, el Decreto Legislativo 1272 también modificó el artículo II del Título Preliminar de la LPAG estableciendo que esta última “contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula **todos los procedimientos administrativos** desarrollados en las entidades, **incluyendo los procedimientos especiales**”. (Énfasis agregado)
12. El 25 de enero de 2019, se publicó el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprobó el Texto Único Ordenado de la LPAG precisando en su primera disposición complementaria derogatoria lo siguiente:

Primera.- Derogación genérica
Esta Ley es de orden público y deroga todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se le opongan o contradigan, regulando procedimientos administrativos de índole general, aquellos cuya especialidad no resulte justificada por la materia que rijan, así como **por absorción aquellas disposiciones que presentan idéntico contenido que algún precepto de esta Ley.**
(Énfasis agregado)
13. A partir de estas disposiciones, la LPAG se ha configurado como la norma vinculante para todos los procedimientos administrativos, con fuerza derogatoria respecto de aquellas disposiciones legales o administrativas que se le opongan o contradigan, regulando, por absorción, aquellas disposiciones que presentan idéntico contenido que algunos de sus preceptos.
14. Tal como se ha señalado, el Decreto Legislativo 1308 incorporó al procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor las figuras de allanamiento y reconocimiento, propias de los procesos civiles. En el caso del allanamiento, el Código Procesal Civil, señala que, mediante esta figura el demandado acepta la pretensión dirigida contra él, mientras que, en el reconocimiento, además de aceptar la pretensión, se admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda. De ello se desprende que tanto el allanamiento como el reconocimiento coinciden en la aceptación por parte del demandado en la pretensión que se dirige en su contra.
15. Así, mientras la LPAG, como norma común a los procedimientos administrativos, en el caso de procedimientos administrativos sancionadores, únicamente se ha considerado como “condición atenuante” el “reconocimiento”, el Código, norma especial en materia de protección al consumidor, ha recogido dentro de sus “circunstancias atenuantes”, tanto el reconocimiento como el allanamiento.
16. Atendiendo a que el Decreto Legislativo N° 1272, además de incorporar el “reconocimiento”, también señaló que las “condiciones atenuantes” serán aquellas “que se establezcan por norma especial”, resultaba admisible utilizar el allanamiento como una circunstancia atenuante en los procedimientos administrativos sancionadores en la regulación específica de protección al consumidor, por así haberlo dispuesto la norma especial. No obstante, esta última interpretación no se presenta como la única posible, pues, conforme se ha mencionado, la LPAG expresamente dispuso regular por absorción aquellas disposiciones que presentan idéntico contenido que algunos de sus preceptos.
17. En efecto, aun cuando el Código Procesal Civil regula de manera conjunta en los artículos 330 a 333, el reconocimiento y el allanamiento, precisando que “*el reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento*”, la LPAG decidió importar de la citada norma adjetiva solo una de estas figuras -el reconocimiento- y no la otra -el allanamiento-, pese a su idéntico tratamiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

18. Una explicación que justifica esta exclusión se sustenta en la naturaleza jurídica que subyace en la institución del allanamiento y su evidente incompatibilidad con los procedimientos administrativos sancionadores. Así, mientras que el titular de la acción en un proceso civil es el sujeto que lo promueve y recurre al órgano jurisdiccional para solucionar un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, en el escenario de un procedimiento administrativo sancionador, el titular de la acción siempre será la autoridad administrativa -incluso cuando se trata de denuncias de parte²-, cuya esencia consistirá en determinar si una persona natural o jurídica infringió una norma jurídica de rango legal, y de ser así, ejercer la potestad sancionadora (*ius puniendi*) imponiendo las sanciones correspondientes y dictando las medidas correctivas que se hayan previsto legalmente.
19. Por consiguiente, si el allanamiento en los términos definidos por el Código Procesal Civil únicamente está referido a la “aceptación” de la “pretensión” sin aceptar los hechos sobre los que esta se plantea, resulta incierta su finalidad en un procedimiento administrativo sancionador en el que, independientemente de la aceptación por parte del imputado respecto de lo peticionado por quien formuló una denuncia de parte, la decisión de la autoridad administrativa estará enfocada en la existencia o no de responsabilidad administrativa en el hecho imputado a título de cargo, aspecto sobre el cual tal “aceptación” no tendría ninguna incidencia.
20. Ahora bien, la fórmula regulatoria utilizada por el Código transmite la idea de que, en virtud del allanamiento a las pretensiones, la autoridad administrativa determinará la responsabilidad del presunto infractor, conforme se lee a continuación:
- “Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente”. (Énfasis agregado)
(*Texto según la modificación efectuada por Decreto Legislativo 1390)
21. Resulta evidente que, a pesar de que el allanamiento ha sido incluido como una circunstancia atenuante, es decir, como un criterio a considerar en la graduación de la posible sanción, el diseño normativo lo presenta como un criterio para determinar la responsabilidad, quedando por tanto a voluntad del imputado su condición de responsable. Bajo este diseño normativo se podrían presentar afectaciones a principios generales y especiales recogidos en la LPAG.
22. Así, por ejemplo, en aplicación de esta norma la autoridad administrativa deberá determinar la responsabilidad de un proveedor que ha formulado allanamiento, aun cuando previamente, en otro procedimiento, frente a una misma imputación por un hecho idéntico en el cual la parte denunciada no planteó allanamiento se haya concluido que no existe infracción, situación que atentaría contra el principio de predictibilidad o confianza legítima recogido en el Título Preliminar de la LPAG³.

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
TÍTULO PRELIMINAR



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

23. De igual manera, podría presentarse el caso de un proveedor que formula allanamiento respecto de una conducta que no configura una infracción al Código, quedando obligada la autoridad administrativa a determinar su responsabilidad pese a su actuar lícito, lo que atentaría contra el principio de tipicidad previsto en la LPAG dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa⁴.
24. A modo de ejemplo, en el Expediente N° 2895-2019/PS2, concluido mediante Resolución Final N° 0027-2020/PS2 del 10 de enero de 2020, se determinó la responsabilidad del proveedor -en virtud de su allanamiento- por incurrir en métodos abusivos de cobranza en tanto habría realizado una llamada de cobranza al denunciante el jueves 07 de febrero de 2019, a las 07:59:39 horas, aun cuando conforme al artículo 62 del Código, el horario prohibido para llamadas de este tipo inicia a las 20:00 horas, hasta las 07:00 horas, o los días sábados, domingos y feriados.
25. Por otro lado, en el Expediente N° 2540-2018/PS2, concluido mediante Resolución Final N° 1201-2019/PS2 del 18 de julio de 2019, se archivó un extremo del procedimiento administrativo sancionador seguido contra el denunciado por la presunta comisión de métodos abusivos de cobranza en cuanto a las llamadas de cobranza efectuadas al denunciante en días hábiles, entre las 07:21 horas y las 07:44 horas, pues las mismas se realizaron en horario permitido, verificándose que en este caso no se formuló allanamiento, sino que el proveedor ejerció su derecho de defensa al presentar sus descargos.
26. Estos casos demuestran que, el allanamiento, por lo menos en el sentido que se ha regulado en el Código, desnaturaliza ciertos principios propios y esenciales del derecho administrativo y del derecho administrativo sancionador, en tanto vincula la determinación de responsabilidad del presunto infractor a que este acepte la pretensión de quien lo ha denunciado, y no a la verificación que debe realizar la autoridad administrativa de si se infringió o no una disposición administrativa.
27. Cabe precisar, que en la reciente Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI (en adelante, la Directiva) se han afinado algunos detalles sobre el allanamiento, precisándose que este no debe impedir evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, haciéndose referencia a lo dispuesto en el artículo 108 del Código⁵. Si bien esta precisión evitaría que, por ejemplo, la autoridad administrativa determine la responsabilidad de un proveedor en mérito a su allanamiento, pese a la inexistencia de

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.15 Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

4 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda

5 DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento**

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

(...)

c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutor evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

relación de consumo, la falta de legitimidad o de interés de la parte denunciante o si ha prescrito la potestad sancionadora administrativa, la limitación que se ha establecido es solo para los supuestos en los que la denuncia de parte resulta improcedente por las causales previstas en dicho artículo⁶, y no en los que se debe emitir un pronunciamiento de fondo.

28. Además de los argumentos desarrollados, la figura del allanamiento incorporada al Código ha permitido su uso indebido por parte de ciertos proveedores. Ello queda demostrado con la Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, a través de la cual la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró la nulidad del concesorio de un recurso de apelación interpuesto por un proveedor contra una resolución que determinó su responsabilidad en virtud de su allanamiento, ello en tanto dicha decisión no le generó ningún tipo de agravio que justifique la interposición de su recurso⁷.
29. Otra confusión que genera el allanamiento planteado en los términos del Código es sobre su aparente naturaleza “conciliatoria”. En el Expediente N° 0758-2022/PS0-INDECOPI-LAL se determinó la responsabilidad del proveedor denunciado quien formuló allanamiento, pero la autoridad administrativa -este ORPS- precisó que, en estricto, se trató de un “reconocimiento” bajo la figura del “allanamiento”. En este caso, en su recurso de apelación, el proveedor señaló lo siguiente:

“(…)

En ese sentido, no es posible considerar que el allanamiento a los cargos imputados implique un reconocimiento, en tanto esta es una figura que requiere una mención expresa y no puede inferirse a criterio del juzgado.

Tal “análisis” nos causa agravio, **al decidir que hemos reconocido los hechos, pese a no ser cierto**, exponiéndonos a acciones civiles innecesarias.

Así, en nuestros descargos presentamos **allanamiento a los cargos imputados como una forma de llegar a una solución pacífica sobre la presente controversia**, mas no como un reconocimiento de los hechos denunciados. (Énfasis agregado)

30. Este argumento dio lugar a una declaración de nulidad por parte de la segunda instancia, a través de la Resolución Final N° 1002-2023/INDECOPI-LAL del 14 de setiembre de 2023, fundamentándose la decisión en los siguientes términos:

⁶ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 108.- Infracciones administrativas

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

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:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.

⁷ En esta resolución se aprobó un precedente de observancia obligatoria que contiene el siguiente criterio:

“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 120° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, y el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el proveedor que, durante la primera instancia, se allana a la denuncia presentada en su contra, no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por falta de agravio.

Además, la acción de apelar en dicha circunstancia (inexistencia de agravio al haberse acogido válidamente un allanamiento) es un acto dilatorio contrario a la buena fe procedimental, lo cual constituye un agravante de la graduación de la sanción, conforme al numeral 2 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lo anterior no desconoce que el proveedor que se allana ante la primera instancia si puede apelar válidamente aquellas partes de la resolución que le pudieran causar un agravio legítimo, tal como puede suceder en los supuestos desarrollados en los considerandos 28 al 30 de la presente resolución”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

“(...)

26. De la resolución impugnada, **el ORPS admitió el allanamiento formulado por el Banco como un reconocimiento, pues, según el criterio de dicho órgano resolutorio el propósito del allanamiento es reconocer la comisión de la infracción imputada.**

27. En aplicación de las normas precitadas, **no correspondía a la primera instancia encauzar el allanamiento formulado por el Banco como un reconocimiento, por cuanto constituyen figuras diferentes**, máxime si el administrado cumplió con manifestar expresamente en sus descargos, su decisión de allanarse a la imputación efectuada en su contra”. (Énfasis agregado)

31. Aun cuando se trata de figuras diferentes, como bien lo ha sostenido la segunda instancia, lo cierto es que el Código ha precisado que en ambos supuestos se determina la responsabilidad del proveedor, esto es, el resultado o consecuencia sería la misma. Nótese que el argumento del denunciado en su recurso de apelación es que “*no reconoce los hechos*” y que su allanamiento tuvo como propósito “*llegar a una solución pacífica*”; por lo que, tales expresiones revelan la contradicción que existe entre el allanamiento -como una aceptación de la pretensión del consumidor- y la determinación de responsabilidad - que exige necesariamente la comisión de una conducta infractora-.
32. En ese mismo sentido, no resulta posible que el proveedor acepte la pretensión del consumidor denunciante, sin que previamente la autoridad administrativa haya determinado su responsabilidad por la conducta infractora cometida. Las medidas correctivas -reparadoras o complementarias- constituyen mandatos dictados por la autoridad administrativa luego de haberse determinado la responsabilidad del denunciado⁸, por lo que, el allanamiento únicamente podría tener relevancia en ese posterior análisis, pero no como factor decisivo de su responsabilidad.
33. Este ORPS no niega ni desconoce las bondades perseguidas a través de la figura del allanamiento y su importación desde el Código Procesal Civil a los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor, con el fin de dotar de celeridad a los mismos, otorgándole el mismo efecto -de concluir el procedimiento, de forma inmediata, con pronunciamiento sobre el fondo- previsto en la referida norma adjetiva⁹, y, de ese modo, proporcionar a los administrados pronunciamientos oportunos. Sin embargo, existen razones válidas como las anteriormente mencionadas para sustentar su incompatibilidad con los procedimientos administrativos en los que el Estado debe ejercer su potestad sancionadora, siendo en este sentido que se encuentra justificada su ausencia en la LPAG, norma común a los procedimientos administrativos.
34. Finalmente, conviene añadir que el propio Código Procesal Civil establece que el allanamiento será improcedente si el conflicto de intereses afecta el orden público o comprende derechos indisponibles¹⁰, siendo este caso, la LPAG una norma de orden

⁸ 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.

⁹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 322.- Conclusión del proceso con declaración sobre el fondo

Concluye el proceso con declaración sobre el fondo cuando:

(...)

3.- El demandado reconoce la demanda o se allana al petitorio;

Artículo 333.- Efecto del allanamiento

Declarado el allanamiento, el Juez debe expedir sentencia inmediata, salvo que éste no se refiera a todas las pretensiones demandadas.

¹⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

público y el ejercicio de la potestad sancionadora una atribución de la autoridad administrativa sobre la cual no puede disponer quien actúa como denunciante.

35. Por otro lado, en cuanto al “reconocimiento”, dicha figura, en los términos del Código, también ha sido considerada como un criterio para efectos de determinar la responsabilidad del denunciado, generando las mismas contradicciones que el allanamiento, por lo que, su correcta aplicación, en su condición de “circunstancia atenuante especial” debe consistir en ser utilizado como un criterio de graduación de la sanción, lo cual implica que la autoridad administrativa se vea obligada, necesariamente y de forma previa, a analizar la responsabilidad del proveedor en el hecho denunciado.
36. Si bien este ORPS, en anteriores oportunidades ha concluido procedimientos administrativos sancionadores en mérito al allanamiento formulado por el denunciado, a través de la presente resolución y en ejercicio de la facultad prevista en el artículo VI del Título Preliminar de la LPAG¹¹, ha decidido variar su criterio en el sentido que: (i) el allanamiento no es una institución compatible con los procedimientos administrativos sancionadores, en particular, en materia de protección al consumidor, dado que la aceptación de la pretensión del consumidor no constituye un aspecto a considerar en la determinación de responsabilidad administrativa del presunto infractor, razón por la cual no ha sido considerado en la LPAG; y, (ii) el reconocimiento, en los términos de la LPAG, constituye una condición o circunstancia atenuante de responsabilidad que únicamente debe significar la reducción de la sanción hasta los límites previstos legalmente.
37. Sin perjuicio de esta variación de criterio, a través de la Resolución Final N° 1002-2023/INDECOPI-LAL del 14 de setiembre de 2023, la Comisión adscrita a la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, ha declarado la nulidad de un pronunciamiento de este ORPS en el cual se concluyó el procedimiento seguido contra el denunciado por haberse precisado que el proveedor formuló un reconocimiento bajo la figura del allanamiento, ello en tanto son figuras distintas.
38. Aun cuando se trata de un aspecto interpretativo que pudo ser revertido por la segunda instancia, esto es, revocando la decisión de primera instancia, para luego, concluir el procedimiento en atención al allanamiento formulado por el denunciado; este ORPS, en estricto cumplimiento de lo resuelto por el superior jerárquico, tomará en cuenta el allanamiento como un criterio de determinación de la responsabilidad del denunciado, ello al amparo de los principios de celeridad y eficacia que rigen los procedimientos administrativos.

Aplicación al presente caso

39. El artículo 112 del Código y el artículo 29 literal d) de la Directiva establecen, con idéntica redacción, que, en los procedimientos de oficio, promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor “reconoce las imputaciones” o se “allana a las pretensiones” luego de ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor¹².

Artículo 332.- Imprudencia del allanamiento

El Juez declara imprudente el allanamiento y ordena la continuación del proceso cuando:

(...)

4. El conflicto de intereses afecta el orden público o las buenas costumbres.

5. El conflicto de intereses comprende derechos indisponibles.

¹¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL TÍTULO PRELIMINAR

ARTÍCULO VI.- Precedentes administrativos

Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados.

¹² CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

40. En su apersonamiento, el Banco formuló allanamiento; por lo que, corresponde concluir el procedimiento administrativo seguido en su contra, determinándose su responsabilidad administrativa en la infracción a los artículos 19 y 88.1 del Código.

De la medida correctiva

41. El artículo 114 del Código, establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
42. 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 anterior¹³. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁴.
43. La señora Cava solicitó que se ordene al Banco como medida correctiva reparadora que se ordene al Banco la devolución o extorno del monto de S/ 1 702,22, por las dos operaciones que se habrían duplicado o cargado indebidamente.
44. Habiéndose determinado la responsabilidad del proveedor denunciado, y a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, corresponde ordenarle como medida correctiva reparadora de oficio que anule, extorne y/o devuelva a la señora Cava el importe total de S/ 1 702,22, correspondiente las operaciones de S/ 825,90 y S/ 876,32, cuestionadas en

“(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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.”

Directiva 001-2021-CO-INDECOPI.

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

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

(...)

d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. (...).

13 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

14 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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:

- 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.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- 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.
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

el presente procedimiento; sí como, de ser el caso, los intereses, comisiones, penalidades y gastos que se hubieren generado como consecuencia directa de estas operaciones, los mismos que deberán ser calculados a la fecha efectiva de devolución.

45. El Banco está obligado a cumplir con la medida correctiva reparadora dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, el mismo que se computa a partir del día hábil siguiente de haber quedado firme el acto en este extremo, conforme el artículo 222 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)¹⁵.
46. En caso se interponga recurso de apelación y el órgano superior jerárquico confirme el presente pronunciamiento, el plazo de (10) días hábiles para cumplir con la medida correctiva reparadora se computar a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución de segunda instancia al denunciado obligado con la medida, salvo que se disponga en forma expresa un nuevo plazo.
47. El Banco está obligado a: i) cumplir con cada mandato de medida correctiva reparadora dentro del plazo concedido para tal fin; y, ii) presentar ante este ORPS los medios probatorios que acrediten este cumplimiento, dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo para su ejecución.
48. En caso se produzca el incumplimiento de la obligación mencionada en el párrafo anterior, el órgano de primera instancia impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, respecto de la cual no cabe impugnación, ni el descuento del veinticinco por ciento, conforme a lo previsto en el artículo 117¹⁶ y 113¹⁷ del Código, respectivamente.

De la sanción a imponer

Sobre la vigencia del Decreto Supremo 032-2021-PCM y la sanción a imponer frente a los reconocimientos y allanamientos

49. En el artículo 112 del Código, de manera específica en el apartado referido a circunstancias atenuantes especiales, se estableció que, en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos¹⁸. Por su parte, el artículo 29 de la Directiva regula los efectos del reconocimiento y el allanamiento en los siguientes términos:

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁶ **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 resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

¹⁷ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁸ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

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

f) Cuando el denunciado presente el **allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria**, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento".

50. En pronunciamientos previos¹⁹, este ORPS ha interpretado dichas disposiciones en el sentido que, al haberse considerado en el diseño de la norma el término "podrá" y no una expresión imperativa como es el caso del término "impondrá" utilizada para el caso de reconocimientos o allanamientos tardíos (planteados fuera del plazo para presentar descargos), la sanción a imponer podía consistir en una amonestación o en una multa, dependiendo del caso en concreto y valorando, de resultar pertinente, otras circunstancias atenuantes o agravantes.
51. No obstante, el 15 de junio de 2021 entró en vigor el Decreto Supremo 032-2021-PCM (en adelante, el DS) que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, cuya aplicación ha sido reservada solo para aquellos procedimientos iniciados a partir esa fecha. Este nuevo marco normativo, referido exclusivamente a las reglas para imponer sanciones, es aplicable en el presente caso, en tanto la denuncia ha sido presentada bajo su vigencia.
52. En el Capítulo I del Anexo del DS se ha previsto que, la fórmula para calcular la multa final parte por obtener una multa preliminar (M) para cuyo efecto se estima una multa base (m) que se multiplica por factores agravantes y/o atenuantes (F), para luego verificar que dicha multa no exceda los topes legales. En lo que concierne a los procedimientos sumarísimos a cargo de los OPS, para definir la multa base se ha considerado utilizar el denominado "Método basado en valores preestablecidos", cuyo primer componente está representado por el tipo de afectación (muy baja, baja, moderada, alta y muy alta) y el tamaño del infractor (persona natural o microempresa, pequeña empresa, mediana empresa o gran empresa), mientras que el segundo componente lo constituye el factor de duración.
53. Conforme se ha mencionado, la multa preliminar (M) se obtiene de multiplicar la multa base (m) por las circunstancias atenuantes y/o agravantes, para cuyo efecto, en el **Cuadro 2** del Capítulo I del Anexo del DS se han recogido los porcentajes que se aplicarán para disminuir o incrementar la multa base frente a una circunstancia atenuante (AT) o agravante (AG), respectivamente. En este acápite, la norma precisa que **las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50%** y que **las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%**. (Énfasis agregado)

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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".

¹⁹ Ver Resolución 0377-2021/PSO-INDECOPI-LAL del 02 de agosto de 2021.


PERÚ

 Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI
**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad**

54. De la revisión del mencionado Cuadro 2 se verifica que, cuando el denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para presentar descargos, ello constituirá una circunstancia atenuante por la cual se reducirá la multa base en un 50%, tal como se muestra a continuación:

2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos. ⁴⁷	-50%
---	------

55. Este porcentaje en la reducción de la sanción coincide con el tope mínimo previsto en el DS hasta el cual se podrá reducir la multa base ante una circunstancia atenuante. En este caso, el allanamiento se ha presentado dentro del plazo para formular descargos, siendo este un supuesto que no ha sido incluido en el Cuadro 2 del Capítulo I del Anexo del DS.
56. A juicio de este ORPS, como en el diseño del DS no se ha contemplado expresamente el porcentaje de reducción que se aplicará frente a un reconocimiento o allanamiento formulado oportunamente, es decir, dentro del plazo para presentar descargos; en la medida que este supuesto representa un escenario que merece un tratamiento más beneficioso en comparación con los reconocimientos o allanamientos tardíos, la sanción a imponer se deberá reducir por debajo del 50%. En esa línea de ideas, si el reconocimiento o allanamiento planteados tardíamente significan una reducción del 50% de la multa, en aquellos casos en los que se formulen oportunamente, la reducción debería ser evidentemente menor. Sin embargo, conforme se ha señalado, el propio DS ha establecido que las circunstancias atenuantes solo podrán reducir la multa base hasta en un 50%, por lo que, la única sanción posible por debajo de este tope mínimo sería la amonestación.
57. Bajo esta interpretación sistemática del artículo 112 del Código, el artículo 29 de la Directiva, así como el reciente DS cuyas disposiciones resultan aplicables en el presente procedimiento, es posible concluir que, en aquellos supuestos de reconocimientos o allanamientos formulados dentro del plazo para presentar descargos, en tanto constituyen un factor atenuante que merecen un tratamiento más favorable para el infractor, consistente en la reducción de la sanción por debajo del 50% de la multa base, la única sanción posible a imponer será la de amonestación.

Aplicación al presente caso

58. En el presente caso, el 19 de setiembre de 2023, es decir, dentro del plazo concedido para presentar descargos, el Banco ha formulado allanamiento respecto a la imputación en su contra; por lo que, conforme al criterio desarrollado en el acápite anterior, corresponde sancionarlo con amonestación por infracción a los artículos 19 y 88.1 del Código.

De las costas y costos del procedimiento

59. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI²⁰.

²⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N.º 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

60. Asimismo, en el artículo 118 del Código se establece que, si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una orden de pago de costas no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
61. El artículo 6.1 de la Directiva N.º 001-2017/TRI-INDECOPI²¹, establece que la devolución de la tasa administrativa pagada para la interposición de una denuncia ante el Indecopi no requiere de liquidación.
62. Al haberse determinado que el Banco infringió las disposiciones del Código, corresponde ordenarle que pague a la señora Cava el importe de S/ 36,00 por la tasa administrativa de denuncia.
63. El Banco está obligado a cumplir con el pago de los S/ 36,00 dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, el mismo que se computa a partir del día hábil siguiente de haber quedado firme el acto en este extremo, conforme el artículo 222 del TUO de la LPAG²².
64. En caso se interponga recurso de apelación y el órgano superior jerárquico confirme el presente pronunciamiento, el plazo de (10) días hábiles para cumplir se computará partir del día hábil siguiente de notificada la resolución de segunda instancia al denunciado obligado con la medida, salvo que se disponga en forma expresa un nuevo plazo.
65. El Banco está obligado a: i) cumplir con este mandato dentro del plazo concedido para tal fin; y, ii) presentar ante este ORPS los medios probatorios que acrediten este cumplimiento, dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo para su ejecución.
66. En caso se produzca el incumplimiento de la obligación mencionada en el párrafo anterior, el órgano de primera instancia impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, respecto de la cual no cabe impugnación, ni el descuento del veinticinco por ciento, conforme a lo previsto en el artículo 118²³ y 113 del Código, respectivamente.
67. Atendiendo a que el allanamiento del Banco se ha planteado en la oportunidad de los descargos, se le exonera del pago de costos del procedimiento, pero no de las costas.

critérios previstos en el artículo 118º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. 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.

²¹ DIRECTIVA n.º 001-2017/TRI-INDECOPI

3. Modificar los artículos 6.1 y 6.3 de la Directiva N.º 001-2015/TRI-INDECOPI en los siguientes términos:

6.1 En los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutorios del Indecopi, califican como costas las tasas pagadas por el administrado solicitante con motivo de la interposición de una denuncia, así como los gastos que haya asumido dicho administrado para realizar actuaciones en el procedimiento, por ejemplo, los honorarios de peritos y/o profesionales expertos que hayan podido respaldar la actividad probatoria.

La devolución de la tasa administrativa pagada para la interposición de una denuncia ante Indecopi no requiere de liquidación, por lo que debe efectuarse al amparo de la orden realizada en el acto firme al que se hace referencia en el numeral 1.1.

6.3 En aquellos casos en los que el monto por concepto de costos sea igual o superior a Tres mil Quinientos con 00/100 Soles (S/.3500.00) o Un mil con 00/100 dólares americanos (\$1000.00) será necesario verificar el empleo de medios de pago de acuerdo a los parámetros contenidos en la Ley N.º 28194 y en las disposiciones modificatorias o reglamentarias que se emitan, así como en las normas que las sustituyan. Por ende, si en tales casos el administrado no sustentase el uso de medios de pago, solo se podrá reconocer por concepto de costos una suma que no supere el monto establecido a partir del cual las normas respectivas dispongan la obligatoriedad

de utilizar medios de pago, previa verificación de los requisitos contenidos en el numeral 6.2.

²² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²³ 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 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.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con amonestación por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al cobro de S/ 825,90.

SEGUNDO: Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con amonestación por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al cobro de S/ 876,32.

TERCERO: Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con amonestación por infracción al artículo 88.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Disponer la inscripción de Banco Falabella Perú S.A., 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 119²⁴ de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a Banco Falabella Perú S.A., como medida correctiva reparadora en favor de la señora Rocío del Carmen Cava Pesantes que anule, extorne y/o devuelva a la señora Cava el importe total de S/ 1 702,22, correspondiente las operaciones de S/ 825,90 y S/ 876,32, cuestionadas en el presente procedimiento; sí como, de ser el caso, los intereses, comisiones, penalidades y gastos que se hubieren generado como consecuencia directa de estas operaciones, los mismos que deberán ser calculados a la fecha efectiva de devolución.

Banco Falabella Perú S.A., está obligado a cumplir con esta medida correctiva reparadora dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, el mismo que se computa a partir del día hábil siguiente de haber quedado firme el acto en este extremo, conforme el artículo 212 de la Ley 27444.

Informar al denunciado que en caso se interponga recurso de apelación y el órgano superior jerárquico confirme el presente pronunciamiento, el plazo de (10) días hábiles para cumplir con la medida correctiva reparadora se computará a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución de segunda instancia al denunciado obligado con la medida, salvo que se disponga en forma expresa un nuevo plazo.

El proveedor está obligado a: i) cumplir con este mandato de medida correctiva reparadora dentro del plazo concedido para tal fin; y, ii) presentar ante este ORPS los medios probatorios que acrediten este cumplimiento, dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo para su ejecución.

En caso se produzca el incumplimiento de la obligación mencionada en el párrafo anterior, el órgano de primera instancia impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, respecto de la cual no cabe impugnación, ni el descuento del veinticinco por ciento, conforme a lo previsto en el artículo 117 y 113 del Código, respectivamente.

SEXTO: Exonerar a Banco Falabella Perú S.A., del pago de costos del procedimiento, pero no de las costas del procedimiento.

²⁴ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

SÉTIMO: Ordenar a Banco Falabella Perú S.A., que a la señora Rocío del Carmen Cava Pesantes el importe de S/ 36,00 correspondiente a la tasa administrativa de denuncia; por lo que, el denunciado está obligado a cumplir con el pago de las costas dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, el mismo que se computa a partir del día hábil siguiente de haber quedado firme el acto en este extremo, conforme el artículo 212 de la Ley 27444.

En caso se interponga recurso de apelación y el órgano superior jerárquico confirme el presente pronunciamiento, el plazo de (10) días hábiles para cumplir se computará partir del día hábil siguiente de notificada la resolución de segunda instancia al denunciado obligado con la medida, salvo que se disponga en forma expresa un nuevo plazo.

El proveedor está obligado a: i) cumplir con este mandato dentro del plazo concedido para tal fin; y, ii) presentar ante este ORPS los medios probatorios que acrediten este cumplimiento, dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo para su ejecución.

En caso se produzca el incumplimiento de la obligación mencionada en el párrafo anterior, el órgano de primera instancia impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, respecto de la cual no cabe impugnación, ni el descuento del veinticinco por ciento, conforme a lo previsto en el artículo 118 y 113 del Código, respectivamente.

OCTAVO: 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 en el numeral 32.1 de la Directiva n.º 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de La Libertad en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.

NOVENO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 34 de la Directiva n.º 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

(Firma digital en la parte superior)
GUSTAVO ADOLFO AYÓN AGUIRRE
Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección
al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad**