



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

RESOLUCIÓN FINAL N° 0223-2023/PS3

DENUNCIANTE : LILIA VICTORIA ARRASCUE ZAPATA
(LA SEÑORA ARRASCUE)
DENUNCIADO : DISTRIBUIDORA DE RELOJES Y ACCESORIOS S.A.C. ¹
(DISTRIBUIDORA DE RELOJES Y ACCESORIOS)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS
DE VESTIR Y CALZADO

SANCIÓN:

2,57 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que se acreditó durante el procedimiento que no cumplió con devolver a la señora Lilia Victoria Arrascue Zapata el importe pagado por el reloj marca Guess GW249L2, señalando que el plazo de 7 días para hacer efectiva la devolución habría vencido, lo cual no le fue informado, sin tomar en cuenta que el reloj fue un obsequio, por lo que no tuvo a su alcance la boleta de venta de manera inmediata, y pese a los reclamos realizados, no brindó una solución hasta la fecha.

Lima, 15 de febrero de 2023

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 2 de noviembre de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Distribuidora de Relojes y Accesorios por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de 10 de junio de 2022, subsanada el 7 y 27 de octubre del mismo año, la señora Lilia Victoria Arrascue Zapata presentó una denuncia contra Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría devuelto el importe pagado por el reloj marca Guess GW249L2, señalando que el plazo de 7 días para hacer efectiva la devolución habría vencido, lo cual no le fue informado, sin tomar en cuenta que el reloj fue un obsequio, por lo que no tuvo a su alcance la boleta de venta de manera inmediata, y pese a los reclamos realizados, no se le ha brindado una solución hasta la fecha.

2. El 15 de noviembre de 2022, Distribuidora de Relojes y Accesorios fue notificado válidamente con la Resolución N°1; no obstante, no se apersonó al procedimiento ni presentó sus descargos.
3. En la misma fecha, la señora Arrascue presentó un escrito a través del cual atendió el requerimiento efectuado en la Resolución N° 1.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

¹ R.U.C. N° 20492470873.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

4. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) Distribuidora de Relojes y Accesorios infringió el artículo 19° del Código.
- (ii) Corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por la señora Arrascue.
- (iii) Corresponde imponer una sanción.
- (iv) Corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Supuesto a analizar: Deber de idoneidad

III.1.1 Marco Legal Aplicable

5. El artículo 18° del Código² establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
6. Por su parte, el artículo 19° del Código³ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
7. El artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁴. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁵, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio se distribuye de la siguiente manera:

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(...)

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 173°.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

III.1.2 Presunta infracción a analizar: sobre la no devolución de dinero aduciendo que el plazo para hacerse efectiva dicha acción venció

- 8. La señora Arrascue señaló que Distribuidora de Relojes y Accesorios no le devolvió el importe pagado por el reloj marca Guess GW249L2, señalando que el plazo de 7 días para hacer efectiva la devolución habría vencido, lo cual no le fue informado, sin tomar en cuenta que el reloj fue un obsequio, por lo que no tuvo a su alcance la boleta de venta de manera inmediata, y pese a los reclamos realizados, no brindó una solución hasta la fecha.
- 9. Sobre ello, conforme se mencionó anteriormente, Distribuidora de Relojes y Accesorios no se apersonó al procedimiento a pesar de haber sido válidamente notificado.
- 10. Cabe precisar que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman⁶, salvo que exista prueba en contrario.
- 11. En atención a lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, de aplicación compatible con los procedimientos administrativos, todos los medios probatorios son valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión⁷.
- 12. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios presentados por la denunciante, se verifica la Factura electrónica N° F080-00000252⁸ emitida el 21 de diciembre de 2021 por Distribuidora de Relojes y Accesorios a favor del señor Manuel Alberto Enríquez Mesones por la adquisición de un reloj, ascendente al importe de S/ 599,50.
- 13. Sobre ello, la señora Arrascue señaló que el reloj materia de denuncia fue un regalo que se le obsequió por navidad; no obstante, no se encontraba conforme con el producto, toda vez que,

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

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

(...)

1.7 **Principio de presunción de veracidad.** - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Valoración de la prueba. -

Artículo 197°. - Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

⁸ Ver foja 9 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1291-2022/PS3

debido a su condición de adulto mayor, no podía ver la hora pues el reloj tenía puntos y no números, y su caja era muy pequeña.

- 14. Ante dicha situación, con fecha del 6 de enero de 2022, la señora Arrascue se apersonó al establecimiento del denunciado para manifestar su disconformidad con el producto adquirido, toda vez que, como se mencionó, no satisfizo sus expectativas, por lo que solicitó la devolución del dinero pagado mediante Hoja de Reclamación N° 000005 de la misma fecha⁹.
- 15. Así también, de la revisión del Reclamo antes citado, se verifica que el denunciado le respondió, señalando que le habría explicado a la consumidora que el plazo para la devolución era de 7 días, siendo que, considerándose que la compra se efectuó el 21 de diciembre de 2021, no podría pretender devolverlo con fecha del 6 de enero de 2022, puesto que el plazo había vencido.
- 16. En este punto, corresponde mencionar que la señora Arrascue indicó que todas las comunicaciones entabladas con el denunciado fueron de manera verbal y presencial en el establecimiento del denunciado, puesto que no utiliza la aplicación *WhatsApp* ni tiene correo electrónico personal.
- 17. Ahora bien, corresponde a este Despacho analizar si resultó ser válida la negativa de devolución de dinero en base a que el plazo para hacerse efectiva dicha acción venció.
- 18. Entonces, de la narración de hechos efectuada, se advierte que la denunciante señaló que cuestionó al denunciado el hecho de no haberse informado que el plazo para proceder con la devolución del producto era de 7 días, además que no se había tomado en cuenta que el reloj fue un regalo, por lo que no tuvo a su alcance la boleta de venta de manera inmediata para verificar lo señalado por el proveedor.
- 19. Sobre ello, respecto al plazo de 7 días para proceder con la devolución del dinero, no obra medio probatorio alguno que permita verificar a este Despacho que dicha información haya sido puesta en conocimiento a la denunciante y/o su comprador, puesto que, de la revisión de la factura electrónica antes citada, no se advierte que en esta se haya consignado dicha información. Veamos:

0095
RUC: 20492470873
150140 JR. EL POLO NRO. 405 INT. 405-URB.
EL DERBY DE MONTERRICO-LIMA-LIMA-SANTIA
GO DE SUR
CHRONOS JOCKEY PLAZA II - 0132
AV. JAVIER PRADO ESTE N° 4200 - C.C. JOCKEY
PLAZA MODULO MTF-04


FACTURA ELECTRONICA
F080-00000252

Fecha: 21/12/2021 Hora :11:46:01
Tda No.: 62 NoCaja :WS62-1
Cajera/o: YESENIA TORRES MENDIZAVAL
Cliente: ENRIQUEZ MESONES MANUEL ALBE
RUC :10166867938
Dirección: LA MOLINA

COD	CANT	PREC	DSCTO	PRECIO	TOTAL
	UNIT.	UNIT.	CON	DSCTO	
DESCRIPCION					
REC0019125	1	1.199	00	599.50	599.50
RELOJ GUESS GW0249L2 CON ESTUCHE					
OP.GRAVADAS		S/			508.05
OP.GRATUITAS		S/			0.00
OP.EXONERADAS		S/			0.00
OP.INAFECTAS		S/			0.00
TOTAL DCTO		S/			0.00
IGV		18%			91.45
TOTAL A PAGAR:		S/			599.50
PAGO	EFFECTIVO	S/			599.50

UD. Ahorro: 599.50
Son : QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE Y 50/100 SOLES

UD. Ahorro: 599.50
Son : QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE Y 50/100 SOLES



Codigo de Vendedor C45711629
Vendedor YESENIA TORRES MENDIZAVAL
¡GRACIAS POR COMPRAR EN DRASAC!

Representación Impresa de la FACTURA ELECTRONICA. Autorizado mediante la Resolución de Intendencia Nro.034-005-0010587/SUNAT
Este documento puede ser validado en: <https://www.doccele.pe/intercambio/consulta>

"Pago en cuotas sin intereses válido para Tarjetas Mastercard del BBVA y Diners en puntos físicos. Las cuotas deberán ser canjeadas al momento de la compra. El pago de cuotas sin intereses para compras por la web aplican solo tarjetas VISA del BBVA y Diners."

⁹ Ver foja 10 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

20. Entonces, de la revisión del comprobante de pago no se advierte que en este documento se haya cumplido con informar que el plazo para efectuarse la devolución del dinero era de 7 días. Además, cabe señalar que este Despacho ingresó a la página web proporcionada en el comprobante de pago (www.docele.pe/intercambio/consulta) con la finalidad de verificar si en este se brindó alguna información al respecto; sin embargo, no se tuvo éxito, pese a ingresar los datos del documento.
21. En ese orden de ideas, es posible afirmar que el denunciado no comunicó al comprador ni a la denunciante a través de algún medio que el plazo para efectuar la devolución de dinero era de 7 días; por lo que no resulta amparable el argumento señalado por Distribuidora de Relojes y Accesorios para desconocer el derecho que le asiste a la denunciante de reclamar la devolución de su dinero ante la disconformidad del producto, puesto que no puso en conocimiento sobre dicha condición; además de tenerse en cuenta que la solicitud fue presentada dentro de un plazo razonable, esto es a los 8 días hábiles de haberse comprado el producto¹⁰.
22. En este punto es importante mencionar que este OPS es de la opinión que el argumento señalado por la denunciante respecto a la disconformidad del reloj es válido, puesto que, si bien este no se basó en algún desperfecto de fábrica que haya presentado el producto, este sí se justificó en atención a la funcionalidad del mismo, puesto que para la señora Arrascue, en su condición de adulta mayor, el reloj no cumpliría con su función (entre otros, ver la hora), al ser un producto que -conforme indicó- no tiene números (sino, puntos) y su caja es pequeña.
23. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el producto materia de denuncia fue un regalo, y como tal, no se ajusta necesariamente a las expectativas de quien será el consumidor final (como la señora Arrascue), por lo que los motivos que sustenten la disconformidad de un producto deben evaluarse en atención a cada caso planteado, como en el presente, que se basó en atención a la funcionalidad del producto.
24. En ese orden de ideas, este Despacho considera que, ante la disconformidad del producto, correspondía que el denunciado proceda con la devolución del dinero pagado o por lo menos le brinde una solución dentro de lo regulado en el artículo 97° del Código (como pudo ser el cambio del producto por otro), en tanto que no ha quedado acreditado que haya cumplido con informar que el plazo para gestionar dicha solicitud era de 7 días, por lo que dicha condición no le debe ser exigida a la denunciante.
25. Además, era responsabilidad del denunciado acreditar que cumplió con poner en conocimiento de la señora Arrascue que el plazo para la devolución del dinero era de 7 días o que su negativa de devolución de dinero se basó en la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, tal como se establece en el artículo 104°¹¹ del Código; sin embargo, en el presente caso, ello no sucedió.

¹⁰ Ver: <https://www.gob.pe/8283-calculador-dias-habiles-o-calendario>.

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

26. En tal sentido, en la medida que no se cuenta con una causal que exima objetivamente de responsabilidad a Distribuidora de Relojes y Accesorios, este Despacho considera que corresponde declararlo responsable por haber incurrido en infracción al artículo 19° del Código.

III.2 Medida Correctiva

27. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹² –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias¹³ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
28. Al respecto, la señora Arrascue solicitó en calidad de medida correctiva la devolución del dinero pagado por el reloj materia de denuncia, ascendente a S/ 599,50.
29. Al respecto, al haberse verificado que Distribuidora de Relojes y Accesorios incurrió en infracción al artículo 19° del Código, corresponde ordenarle como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Arrascue el dinero pagado por la compra del reloj materia de cuestionamiento, ascendente a S/ 599,50, para lo cual la denunciante deberá otorgar las facilidades necesarias para que dicho desembolso se concrete (como, por ejemplo, brindar un número de cuenta bancaria, o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando el proveedor se lo requiera, entre otros)¹⁴; así también, deberá permitir el recojo del reloj de su domicilio. Cabe precisar que es responsabilidad del denunciado realizar las gestiones pertinentes para el cumplimiento de lo ordenado.
30. Distribuidora de Relojes y Accesorios tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹³ LEY N° 29571, 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:

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

(...)

- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

¹⁴ En caso el pago se concrete por medios no directos (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitablemente ello al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹⁵.

31. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, en caso no cumpla con lo señalado en el numeral anterior, este OPS actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa.¹⁶

III.3. Graduación de la sanción

32. El 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma.
33. Sobre el particular, debe tenerse presente que el referido decreto supremo entró en vigor juntamente con la Ley N° 3112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, esto es el 14 de junio de 2021, por lo que su aplicación alcanzará a aquellos procedimientos administrativos sancionadores que fueron puestos en conocimiento de los administrados a partir de dicha fecha.
34. Habiéndose verificado en el presente caso la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, teniéndose en consideración para su determinación las siguientes etapas: la estimación de la multa base (m), la valoración de las

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117° - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁶ DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADA POR RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° RESOLUCIÓN N° 000049-2021-PRE/INDECOPI Y PUBLICADA EL 30 DE ABRIL DE 2021

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutivo debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales.

35. A fin de cumplir con ello, la normativa en mención establece que los órganos resolutores del INDECOPI deberán considerar para la estimación de las multas a imponer las siguientes metodologías¹⁷: (a) Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.
36. En esa línea, el método basado en valores preestablecidos será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
37. En ese sentido, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

➤ **Sobre la no devolución de dinero aduciendo que el plazo para hacerse efectiva dicha acción venció**

Multa Base (m)

38. Sobre el particular, debe precisarse que la Multa Base se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación ocasionada y el tamaño del infractor (K) por un segundo componente que se establecerá a partir de la duración de la infracción (D).
39. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad de Distribidora de Relojes y Accesorios respecto a la no devolución de dinero aduciendo que el plazo para hacerse efectiva dicha acción venció.

Afectación ocasionada

40. Al respecto, este OPS aprecia que, de los medios probatorios que obran en el expediente, resulta posible cuantificar - de forma aproximada - el beneficio ilícito o afectación generada por el proveedor denunciado a partir del valor del importe del producto materia de denuncia.
41. Así, de la revisión de la Factura electrónica emitida por el proveedor, se verifica que el importe pagado por el producto materia de denuncia asciende a S/ 599,50, por lo que el nivel de afectación de la presente infracción es bajo, pues la cuantía de los bienes materia de denuncia es menor a 1 Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT). Para dicha estimación, se ha considerado el cuadro 16 de la norma citada:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
-----------------------	--------------------

¹⁷ DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM
DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.
(...)
La metodología para la determinación de la Multa Base (m) de los OR del INDECOPI considera los siguientes tres tipos de aproximaciones:
i. Método basado en valores preestablecidos;
ii. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.
iii. Método *ad hoc*



Bajo	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT
------	--

Tamaño del infractor

42. El denunciado no cumplió con presentar las declaraciones juradas anuales del Impuesto a la Renta correspondientes, aun cuando expresamente le fue requerido ello, por lo que este Despacho acudirá a información de fuentes públicas para determinar el tamaño del proveedor.
43. De acuerdo con lo expresado, este Despacho verificó en la página web de Consulta RUC de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) que el denunciado contó con un número de trabajadores que oscilaba entre 179 a 213 trabajadores durante el periodo comprendido entre el mes de enero a diciembre de 2022. Además, no se encuentra en el Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo (<https://apps.trabajo.gob.pe/consultas-remype/app/index.html>).
44. Por ello, al no acreditarse que cuenta con la condición de micro o pequeña empresa y al no saberse el nivel de ventas, este Despacho asumirá que el proveedor tiene la condición de mediana empresa, a pesar de haber superado los 200 trabajadores, pues si se presume que sería gran empresa la multa a considerar sería más gravosa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 2,57 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) ¹⁸.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3,00	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Duración de la infracción

45. Respecto a la duración de la infracción, se verifica que la conducta infractora se produjo en un solo acto (la no devolución de dinero, aduciendo que el plazo para hacerse efectiva dicha acción venció), por lo que el factor de duración de la presente infracción se considerará como el de una infracción instantánea.
46. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Tipo de afectación y Tamaño del infractor / duración de la infracción = Multa base				
2,57	/	1 ¹⁹	=	2,57

47. En consecuencia, el OPS considera pertinente imponer a Distribidora de Relojes y Accesorios una multa base de 2,57 UIT.

Multa Preliminar (M)

¹⁸ Ver cuadro 18 del decreto supremo bajo análisis.

¹⁹ Ver cuadro 23 del decreto supremo bajo análisis.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

48. Sobre el particular, se verifica que en el presente caso no se advierten factores agravantes o atenuantes que deban considerarse como criterios de graduación de la multa base, por lo que corresponde sancionar al proveedor con una multa preliminar de 2,57 UIT.

Multa Final

49. En ese sentido, considerando que la multa preliminar señalada precedentemente se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de este OPS, se impone a Distribuidora de Relojes y Accesorios una multa ascendente a 2,57 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

III.4. Costas y costos del procedimiento

50. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁰ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la denunciante o el Indecopi.
51. En ese sentido, a Distribuidora de Relojes y Accesorios deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar directamente a la parte denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00.²¹
52. El denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código²².
53. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, en caso no cumpla con lo señalado en el numeral anterior, este OPS actuará de

²⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- 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 criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

²¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²² **LEY N° 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 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa²³.

54. Por otro lado, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. con una multa ascendente a **2,57 Unidades Impositivas Tributarias** por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo con los argumentos señalados en la presente Resolución Final.

SEGUNDO: Ordenar a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Lilia Victoria Arrascue Zapata el dinero pagado por la compra del reloj materia de cuestionamiento, ascendente a S/ 599,50, para lo cual la denunciante deberá otorgar las facilidades necesarias para que dicho desembolso se concrete (como, por ejemplo, brindar un número de cuenta bancaria, o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando el proveedor se lo requiera, entre otros)²⁴; así también, deberá permitir el recojo del reloj de su domicilio. Cabe precisar que es responsabilidad del denunciado, realizar las gestiones pertinentes para el cumplimiento de lo ordenado.

El denunciado deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

El denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no

²³ DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADA POR RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° RESOLUCIÓN N° 000049-2021-PRE/INDECOPI Y PUBLICADA EL 30 DE ABRIL DE 2021

Artículo 41.-. Incumplimiento de pago de costas y costos

(...)

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

²⁴ En caso el pago se concrete por medios no directos (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitablemente ello al consumidor.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1291-2022/PS3

menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo señalado en artículo 118° del Código, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Requerir a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa²⁵, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁶, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁷. El denunciado solo pagará el 75 % de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.²⁸

QUINTO: 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 artículo 32 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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 N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁹, caso contrario la resolución quedará consentida³⁰.

²⁵ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)	A través d Págalo.pe del Banco de la Nación
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.	* Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) 1. Buscar entidad: INDECOPI. 2. Seleccionar Multas Indecopi. 3. Digitar el Código de Identificación (CUM). 4. Seleccionar el monto a pagar. 5. Seleccionar el medio de pago (Visa, Mastercard, American Express o Bim).

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁶ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁷ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

²⁸ LEY N° 29571, 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.

²⁹ DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

(...)

³⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 222. Acto firme



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor³¹, 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.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°³² del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IBSEN PHELIPE ORTIZ DE ORUE ESQUIVEL
Jefe (e)
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde informar que la presente **Resolución Final fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.³³

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

³¹ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.
(...)

³² **LEY N° 29751, 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.

³³ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Del objeto

El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.
(...)

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

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.