

**Directiva N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, y aprueba Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI**

**RESOLUCION DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 298-2013-INDECOPI-COD**

**(SEPARATA ESPECIAL)**

Lima, 3 de diciembre de 2013

**CONSIDERANDO:**

Que, en el Subcapítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece un Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor con la finalidad de brindar a los consumidores un mecanismo célere para la solución de las controversias surgidas con los proveedores de bienes y servicios, para los casos en que ello se requiera por razón de la cuantía o la materia discutida;

Que, en virtud a lo dispuesto en el artículo 125 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 159-2010-INDECOP-COD, el Consejo Directivo del INDECOPI aprobó la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, la misma que fue publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 14 de noviembre de 2010;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 028-2013-INDECOPI-COD, el Consejo Directivo del INDECOPI aprobó la Directiva N° 001-2013-DIR-COD-INDECOPI, a través de la cual se modificó la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI;

Que, mediante Informe N° 517-2013/GSF, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización presentó ante el Consejo Directivo del Indecopi el proyecto de modificación de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, atendiendo al incremento de las denuncias presentadas y de los procedimientos que, en aplicación de éste, se inician ante los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos;

Que, asimismo, atendiendo a que la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI ha sido modificada en una anterior oportunidad, resulta conveniente la aprobación de un Texto Único Ordenado que facilite su aplicación;

Estando al acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Indecopi en sesión de fecha 11 de noviembre de 2013; y,

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

#### **RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Aprobar la *Directiva N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, así como el Texto Único Ordenado que recoge las modificaciones efectuadas por la Directiva N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI, las mismas que entrarán en vigencia a partir del 01 de enero de 2014 y que forman parte integrante de la presente Resolución. (\*)*

**(\*) Directiva ~~DEJADA SIN EFECTO~~ por el Acápito IX de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 075-2017-INDECOPI-COD, publicada el 28 abril 2017.**

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**HEBERT TASSANO VELAOCHAGA**

Presidente del Consejo Directivo

***DIRECTIVA N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI  
QUE MODIFICA, INCORPORA Y DEROGA DIVERSOS ARTÍCULOS  
DE LA DIRECTIVA N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, QUE ESTABLECE  
LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO  
SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (\*)***

**(\*) ~~DEJADA SIN EFECTO~~ por el Acápito IX de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 075-2017-INDECOPI-COD, publicada el 28 abril 2017.**

#### **I. OBJETO**

*Establecer modificaciones, incorporaciones y derogar diversas disposiciones de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, a fin de que permita la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*En ese sentido, se modifican los siguientes artículos: 3.1.1 primer párrafo, 3.1.1 literal b), 3.1.1 segundo párrafo, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1, 4.2.2, 4.3 epígrafe, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4*

epígrafe, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.5 epígrafe, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.6, 4.7, 5.1 literal c), 6.1 literales d) y f), y el numeral VII de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI.

Asimismo, se incorporan los artículos 3.1.1 tercer párrafo, 3.1.5, 3.4, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, y 4.8 de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, así como los Anexos Nos. 1, 2, 3 y 4 de ésta.

Finalmente, se derogan los siguientes artículos: 4.4.4, 4.5.4, y 4.5.5

## **II. DISPOSICIONES GENERALES**

### **2.1 Modificaciones**

Modifíquese los siguientes artículos: 3.1.1 primer párrafo, 3.1.1 literal b), 3.1.1 segundo párrafo, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1, 4.2.2, 4.3 epígrafe, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4 epígrafe, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.5 epígrafe, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.6, 4.7, 5.1 literal c) y 6.1 literales d) y f) de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, en los siguientes términos:

### **3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por denunciante interesados que versen:

(...)

b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas dictadas a favor del tercero interesado en un procedimiento derivado de una denuncia; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos.

La competencia territorial que corresponde a cada Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es la misma que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia que constituye su segunda instancia administrativa; y, que se encuentra adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional.

3.1.2. En aquellos casos en que el procedimiento iniciado involucre no solamente materias que el artículo 125 del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicho procedimiento deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.

*3.1.3. Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que, en el ejercicio de sus funciones, hayan conocido hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informarán de inmediato sobre el particular a la Comisión competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar por propia iniciativa, alguno de los procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código.*

*3.1.4. En caso se encuentre en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, dicho órgano remitirá lo actuado de inmediato a la Comisión, quien efectuará la respectiva acumulación, de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.*

#### **4.1. Principios**

*Son de aplicación los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.*

#### **4.2. Determinación de la cuantía**

*(...)*

*4.2.2. En los procedimientos referidos a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.*

*(...)*

#### **4.3. Evaluación previa de la denuncia**

*4.3.1 Presentada la denuncia, se procederá a su evaluación preliminar en un plazo no mayor de 05 días, la misma que estará a cargo del personal que para tales efectos designe el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La evaluación tendrá por objeto determinar si se cuenta con indicios suficientes de la comisión de una infracción que sea de competencia de dicho órgano resolutivo y si se cumple con los requisitos establecidos en el TUPA, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.*

*4.3.2 Si de la evaluación de la denuncia se determina que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que recibió la denuncia no es competente para conocerla, todo lo actuado será remitido de inmediato al órgano*

*competente conforme al numeral 1 del artículo 82 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.*

*4.3.3. En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126 del Código.*

#### **4.4. Inicio del Procedimiento Sumarísimo**

*4.4.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio como consecuencia de una denuncia de denunciante interesado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código.*

*4.4.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito para la presentación de la denuncia, descargos, medios impugnatorios ni demás actos procedimentales que estos se encuentren autorizados por letrado.*

*4.4.3. La solicitud de medida cautelar podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento. Si se formula con la presentación de la denuncia, será merituada en la resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador.*

#### **4.5. Medios probatorios**

*4.5.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233 y 234 del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.*

*4.5.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de descargo serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126 del Código.*

*4.5.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular sus descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126 del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.*

#### **4.6. Plazos de tramitación**

*4.6.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.*

*Los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables; los escritos presentados fuera de plazo serán merituados en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.*

*4.6.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:*

*a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.*

*b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.*

*c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles.*

*4.6.3. El plazo máximo para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.*

*4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:*

*a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de imputación de cargos.*

*b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.*

*c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.*

#### **4.7. Suspensión del procedimiento**

*La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:*

a) Cuando resulte necesario notificar a un administrado fuera de la provincia donde se ubique la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

b) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación.

c) Cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

En caso deban actuarse medios probatorios distintos a los documentales o formularse requerimientos a terceros, conforme a lo previsto en la presente Directiva.

En los casos que sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el plazo de suspensión será de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar por causas debidamente fundamentadas.

### **5.1. Actos susceptibles de ser impugnados**

(...)

c) No procede la apelación del denunciante interesado, respecto de la sanción impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

### **6.1. (...)**

e) Emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la no existencia de infracción y archivo correspondiente; ii) imponiendo sanciones a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; iii) ordenar las medidas correctivas que resulten aplicables; iv) ordenar el pago de costas y costos del procedimiento; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.

En caso se ordenen medidas correctivas, la resolución final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

(...)

f) Comunicar a la Comisión de Protección al Consumidor competente las resoluciones que contengan medidas correctivas de alcance general, a efectos de que evalúe la pertinencia de verificar de oficio su cumplimiento.

## **2.2 Incorporaciones**

Incorpórese los siguientes artículos: 3.1.1 tercer párrafo, 3.1.5, 3.4, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, y 4.8 de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, así como sus anexos Nos. 1, 2, 3 y 4, en los siguientes términos:

### **3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

#### **3.1.1 (...)**

*Asimismo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones al artículo 5 del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los terceros en la etapa de evaluación preliminar de la denuncia, así como los administrados durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo.*

(...)

*3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112 del Código. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo del referido artículo 112 del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante. (\*)*

**(\*) Numeral 3.1.5 declarado *ilegal* por la Sentencia Acción Popular N° 10664-2015, publicada el 28 abril 2016, comprobándose que se ha violado el artículo 51 de la Constitución.**

#### **3.4 Otras reglas procedimentales**

*Solo resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los literales a), d), e) y f) del artículo 24 y artículos 27; 28; 32, 33 y 65 del Decreto Legislativo N° 807.*

#### **4.3. Evaluación previa de la denuncia**

(...)

*4.3.4 Si concluido el plazo de evaluación preliminar establecido en el numeral 4.3.1 o luego de cumplir el denunciante con lo dispuesto en el numeral 4.3.3, se determina que los medios probatorios que sustentan los hechos denunciados obran en poder del administrado denunciado o de un tercero, el funcionario a cargo de la evaluación formulará el respectivo requerimiento, bajo apercibimiento de inicio de un procedimiento administrativo sancionador en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 807.*

*4.3.5. La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral*

*4.3.6. El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el numeral 2 del artículo 206 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta, de conformidad con el Anexo 1.*

4.3.7. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el personal asignado para su evaluación preliminar elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 2, el mismo que será suscrito por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, referido en el numeral 4.3.5.

4.3.8. Se declarará que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, o que el denunciado no es proveedor o que no existe una relación de consumo. En dicho supuesto el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante.

#### **4.8. Consentimiento de las resoluciones finales**

Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el ORPS remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación.

### **ANEXO I**

#### **MODELO DE CARTA DE ARCHIVO DE DENUNCIA**

**CARTA N° xxxxxxx**

xxxxx, xx de xxxx de 20xx

Señor

XXXXXX

XXXXX

xxxxx.-

De mi consideración:

Me dirijo a Usted con relación a la denuncia que presentó el xx de xxxxxxx de 20xx en contra de xxxxxx, por presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor, a la cual se asignó el N° xxx-201x/PSX.

Al respecto, y de de la evaluación de la documentación presentada, se ha determinado que debido a la falta de xxxxxxxxxxxxxxxx, su denuncia no cumple con los requisitos

*establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA del INDECOPI, lo cual impide su evaluación para determinar el inicio del procedimiento sancionador.*

*Por ello, en aplicación del artículo 125.4 y 125.5 de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, se ha dispuesto el archivo de su denuncia. No obstante, usted podrá requerir el reembolso de la tasa abonada para su presentación, mediante solicitud dirigida a la Gerencia de Administración y Finanzas del INDECOPI.*

*Sin perjuicio de lo anterior, se deja a salvo su derecho de volver a presentar su denuncia, una vez cumplidos todos los requisitos establecidos por el TUPA del INDECOPI.*

*Atentamente,*

**xxxxxxx**

**XXXX**

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° xx**

**ANEXO 2**

**MODELO DE RESOLUCIÓN DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**EXPEDIENTE** : N° : xxx-201x/PS\_

**INTERESADO** : \_\_\_

**DENUNCIADO** : \_\_\_

**MATERIA** : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONADOR

**RESOLUCION**  
N° : \_\_\_

\_\_\_, xx de xxxxxxx de 20xx

**I. HECHOS**

*1. Mediante escrito del \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_\_\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_\_\_, el(la) señor(a) \_\_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):*

*(Solo enumerar los hecho(s) denunciado(s) que se imputarán como infracciones).*

*2. El(La) señor(a) \_\_\_ presentó los medios probatorios documentales que obran de foja xxx a foja xxx del expediente, y adicionalmente ofreció/solicitó que se actúen los siguientes*

medios probatorios no documentales:

**(Enumerar los medios probatorios no documentales presentados y/u ofrecidos por el denunciante interesado, cuando corresponda).**

3. El(la) señor(a) \_\_\_ solicitó que \_\_\_ **(indicar un resumen puntual señalando qué solicitó el interesado como medida correctiva)**. Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

## **II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA**

4. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, el OPS), es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125 del referido cuerpo legal<sup>1</sup>, y lo establecido en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI-COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutiva de los OPS de la sede central.

5. En tal sentido, los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de **cuantía/materia** y del análisis realizado corresponde el inicio del presente procedimiento por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

(i)

(ii)

(iii)

## **III. AMPLIACIÓN DE CARGOS (cuando proceda)**

6. De la revisión de la denuncia y medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que además de las presuntas infracciones antes referidas, .....**(identificar hecho)**....., lo cual también podría constituir .....**(identificar posible infracción)**.....

7. En atención a ello, también corresponde imputar cargos contra **(identificar proveedor)** por este (estos) hecho(s).

## **IV. INCLUSIÓN DE OFICIO DE OTROS ADMINISTRADOS (cuando proceda)**

8. La denuncia fue presentada en contra de ....., debido a que ..... Sin embargo, de la revisión del expediente y de los medios probatorios que forman parte de *los actuados*, se observa que **(identificar proveedor(es) incluido(s) de oficio y describir conducta realizada o su participación en los hechos)**, por lo que también podría tener responsabilidad en los hechos denunciados.

9. En atención a ello, corresponde imputar cargos en el presente procedimiento a ..... por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

(i)

(ii)

(iii)

#### **V. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (cuando proceda)**

10. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS<sup>2</sup>, requiere lo siguiente:

**A** \_\_ (administrado)

(i) \_\_;

(ii) \_\_; y,

(iii) \_\_

**B** \_\_ (administrado)

(i) \_\_;

(ii) \_\_; y,

(iii) \_\_

11. El requerimiento deberá ser absuelto en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

#### **VI. RESOLUCIÓN**

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a xxxxxx y a xxxx (en caso corresponda) por presunta infracción a lo establecido en el (los) artículo(s) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (incluir el artículo en nota al pie), en tanto que (no habría/habría) xxxxxxxx.

El(los) administrado(s) deberán presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación.

**SEGUNDO:** Incorporar al expediente la denuncia de fecha xxxx y poner en conocimiento de xxxx y de xxxx (identificar a cada uno de los administrados por sus

nombres: denunciante interesado y denunciados) todo lo actuado en el marco de dicha denuncia (de fojas xx a fojas xx).

**TERCERO:** Requerir a \_\_\_ (**identificar a cada administrado por su nombre**) que cumpla(n) con:

(i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil;

(ii) Presentar los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos y los poderes de su representante legal en el presente procedimiento; (**cuando proceda**).

(iii) Señalar el número del Documento Nacional de Identidad; (**cuando se trate de persona natural**)

(iv) Señalar el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)3.

**CUARTO:** Informar a las partes que el artículo 110 del Código4 faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114 de la referida norma5.

**QUINTO:** Requerir a \_\_\_\_\_ (**identificar a cada administrado por su nombre**), si ostenta la calidad de micro o pequeña empresa y para efectos de la aplicación del artículo 110 del Código en caso la denuncia sea declarada fundada, que conjuntamente con sus descargos presente(n) la siguiente información:

(i) Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del Reglamento de la Ley MYPE; y,

(ii) Documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberá presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del Impuesto, según corresponda a su Régimen tributario.

**(NOMBRE)**

**Jefe**

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° \_\_\_**

XXX/xxx

### ANEXO 3

#### **MODELO DE RESOLUCIÓN QUE DENIEGA EL INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

#### **RESOLUCIÓN FINAL N° XXXX-201X/PSX**

**EXPEDIENTE** : XXX-201X/PSX  
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE  
**AUTORIDAD** : PROTECCIÓN AL  
: CONSUMIDOR N° (OPS)  
**ADMINISTRADO** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
IMPROCEDENCIA DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
**MATERIA** : SANCIONADOR  
**ACTIVIDAD** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Lima, XXXXXXXXXXXXXXX de 201x

#### **ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito del \_\_ de \_\_ de 201\_\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_ de \_\_ de 201\_\_, el(la) señor(a) \_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

**(Enumerar los hecho(s) denunciado(s)).**

#### **ANÁLISIS**

#### **Ejemplo en caso no ostente la condición de consumidor final:**

2. El Código define quiénes pueden ser considerados “consumidores o usuarios”; es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa sobre protección al consumidor<sup>1</sup>. En ese sentido, corresponde determinar si es que el denunciante interesado puede ser catalogado como destinatario final en los términos establecidos en las normas de protección y defensa al consumidor.

3. El numeral 1 del artículo IV del Código señala que tienen la calidad de consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio. (...)

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar improcedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en virtud de la denuncia presentada por XXX en contra de XXXX.

**SEGUNDO:** Informar 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 literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX- 2013-INDECOPI-COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>2</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>3</sup>.

XXXXXXXXXX

*Jefe*

*Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X*

**ANEXO 4**

**MODELO DE RESOLUCION FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**RESOLUCION FINAL N° XXXX-20XX-PSX**

**EXPEDIENTE** : XXX-201X/PSX  
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE  
**AUTORIDAD** : PROTECCIÓN AL  
**DENUNCIANTE** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**ADMINISTRADO** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS  
**MATERIA** : CORRECTIVAS  
**GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**  
**ACTIVIDAD** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

*Lima, XXXXXXXXXXXXXXX de 20XX*

**I. ANTECEDENTES**

1. *Mediante Resolución N° xxxx, de fecha xx de xxxxx de 201X el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de xxxxxxxxxxxxxxxxxxx por presunta (s) infracción (es) a lo establecido en el (los) artículo (s) xx del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).*

2. *El xx de xxxx de 201X, xxxxxxxxxxxxxxxxxxx presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:*

Xxxxxx

Xxxxxx

xxxxxx

## **II. ANÁLISIS**

### **Marco Legal Aplicable**

3. *(Dependerá de las presuntas normas infringidas.)*

### **Presunta infracción a analizar**

4.

### **Medida Correctiva**

5. *En el artículo 114 del Código se 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.*

6. *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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.*

7. *Asimismo, en el artículo 117 del Código<sup>3</sup>, se establece que 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 impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.*

8. *En el presente caso, se ha verificado que xxxxxxxx, ha incumplido lo establecido en el artículo xx del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:*

(i) Cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,

(ii) Cumpla con YYYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.

9. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117 del Código.

10. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117 del Código, sin necesidad de notificación previa.

11. (En caso corresponda hacer referencia a las medidas correctivas solicitadas por el denunciante interesado y las razones por las cuales no se ordenan).

### **Graduación de la sanción**

12. En el artículo 1124 del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

13. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

(i) XXXXXXXXXXXXXXXX

(ii) xxxxxxxxxxxxxxx

(iii) xxxxxxxxxxxxxxx

(iv) xxxxxxxxxxxxxxx

14. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a xxx con una amonestación/multa de xxxx UIT.

### **Costas y costos del procedimiento**

15. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>6</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

16. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales 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 competente.

17. El administrado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante interesado las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>7</sup>.

18. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado 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.

## **RESOLUCIÓN**

### **EN CASO DE ARCHIVO**

**PRIMERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra XXXX, en los extremos referidos a los incumplimientos de lo establecido en el (los) artículo(s) XXX del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Informar 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 literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI-COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>8</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>9</sup>.

### **EN CASO DE SANCIÓN**

**PRIMERO:** Sancionar a XXXXXXXXX, con xxx (xxxx) UIT<sup>10</sup> por haber incurrido en infracción a lo establecido en el(los) artículo(s) xxxxx del Código de Protección y Defensa

del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de xxxxxxxxxxxxxxxx.

**SEGUNDO:** Informar a XXXXX que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>23</sup>. La multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a xxxxxxx, como medida correctiva lo siguiente:

1. cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,

2. cumpla con YYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, XXXX deberá acreditar el cumplimiento de los numerales (i) y (ii) del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el(los) párrafo(s) precedente(s), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de xxx (xx) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que **en el literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI-COD**, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>11</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de XXXXXXXX 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<sup>13</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

XXXXXXXXXX

**Jefe**

## **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X**

### **2.3 Derogación**

*Deróguese los siguientes artículos de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI: 4.4.4, 4.5.4, y 4.5.5.*

### **III. VIGENCIA**

*La presente Directiva entra en vigencia el 01 de enero de 2014.*

*Los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron.*

## **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### **I. OBJETO**

*1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias que permitan la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*1.2. Para los efectos de la presente Directiva:*

*1.2.1. Todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*1.2.2. Todas las menciones al Procedimiento Sumarísimo se entienden referidas al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*1.2.3. Todas las menciones a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se entienden referidas a los órganos previstos por los artículos 124 a 127 del Código.*

### **II. BASE LEGAL**

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

*2.2. Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.*

*2.3. Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI*

*2.4. Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.*

*2.5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.*

### **III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

*3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.*

*3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por denunciante interesados que versen:*

*a) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).*

*b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas dictadas a favor del tercero interesado en un procedimiento derivado de una denuncia; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos.*

*La competencia territorial que corresponde a cada Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es la misma que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia que constituye su segunda instancia administrativa; y, que se encuentra adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional.*

*Asimismo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones al artículo 5 del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los terceros en la etapa de evaluación preliminar de la denuncia, así como los administrados durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo.*

*3.1.2. En aquellos casos en que el procedimiento iniciado involucre no solamente materias que el artículo 125 del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicho procedimiento deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.*

*3.1.3. Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que, en el ejercicio de sus funciones, hayan conocido hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informarán de inmediato sobre el particular a la Comisión competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar por propia iniciativa, alguno de los procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código.*

3.1.4. En caso se encuentre en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, dicho órgano remitirá lo actuado de inmediato a la Comisión, quien efectuara la respectiva acumulación, de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112 del Código. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo del referido artículo 112 del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante. (\*)

**(\*) Numeral modificado por el Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD, publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:**

"3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112 del Código. Ello sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4.3.9. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del referido artículo 112 del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante." (\*)

**(\*) Numeral 3.1.5 declarado ilegal por el Resolutivo del Expediente N° 10664-2015, recaído en el proceso de Acción Popular, publicado el 28 abril 2016.**

### 3.2. Supuestos fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 del Código, se encuentran fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo los procedimientos iniciados por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos, así como productos y servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

### 3.3. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

### 3.4 Otras reglas procedimentales

Solo resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los literales a), d), e) y f) del artículo 24 y artículos 27; 28; 32, 33 y 65 del Decreto Legislativo N° 807.

## IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

### 4.1. Principios

*Son de aplicación los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.*

#### *4.2. Determinación de la cuantía*

*4.2.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, el mismo que no deberá superar las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta la unidad vigente a la fecha de presentación de la denuncia. Para efectos de la determinación de la competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.*

*4.2.2. En los procedimientos referidos a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.*

*4.2.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor tiene atribución para disponer, además de la sanción que corresponda a determinada infracción, medidas correctivas que puedan superar la cuantía a la que se refiere el numeral 4.2.1, por concepto de intereses devengados, valor de reposición o conceptos similares.*

#### *4.3. Evaluación previa de la denuncia*

*4.3.1 Presentada la denuncia, se procederá a su evaluación preliminar en un plazo no mayor de 05 días, la misma que estará a cargo del personal que para tales efectos designe el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La evaluación tendrá por objeto determinar si se cuenta con indicios suficientes de la comisión de una infracción que sea de competencia de dicho órgano resolutivo y si se cumple con los requisitos establecidos en el TUPA, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.*

*4.3.2 Si de la evaluación de la denuncia se determina que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que recibió la denuncia no es competente para conocerla, todo lo actuado será remitido de inmediato al órgano competente conforme al numeral 1 del artículo 82 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.*

*4.3.3. En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126 del Código. (\*)*

***(\*) Numeral modificado por el [Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD](#), publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:***

*"4.3.3 En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. Este requerimiento sólo podrá formularse una vez, bajo responsabilidad del funcionario encargado de la evaluación previa. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126 del Código."*

4.3.4 Si concluido el plazo de evaluación preliminar establecido en el numeral 4.3.1 o luego de cumplir el denunciante con lo dispuesto en el numeral 4.3.3, se determina que los medios probatorios que sustentan los hechos denunciados obran en poder del administrado denunciado o de un tercero, el funcionario a cargo de la evaluación formulará el respectivo requerimiento, bajo apercibimiento de inicio de un procedimiento administrativo sancionador en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 807.

4.3.5. La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral. (\*)

**(\*) Numeral modificado por el Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD, publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:**

*"4.3.5 La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral 4.3.3."*

4.3.6. El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el numeral 2 del artículo 206 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta, de conformidad con el Anexo 1. (\*)

**(\*) Artículo modificado por el Numeral 2.2.2 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD, publicada el 31 agosto 2016, cuyo texto es el siguiente:**

*"4.3.6. El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el numeral 2 del artículo 206 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta"*

4.3.7. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el personal asignado para su evaluación preliminar elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 2, el mismo que será suscrito por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, referido en el numeral 4.3.5. (\*)

**(\*) Artículo modificado por el Numeral 2.2.2 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD, publicada el 31 agosto 2016, cuyo texto es el siguiente:**

*"4.3.7. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el personal asignado para su evaluación preliminar elaborará un proyecto de resolución, el mismo que será suscrito por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, referido en el numeral 4.3.5."*

4.3.8. Se declarará que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, o que el denunciado no es proveedor o que no existe una relación de consumo. En dicho supuesto el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante. (\*)

**(\*) Numeral modificado por el [Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD](#), publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en [vigencia](#) el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:**

*"4.3.8 Se declara que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, el denunciado no es proveedor o no existe una relación de consumo, o si las partes hubieran llegado a un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, antes del vencimiento del plazo otorgado en el numeral 4.3.9 de la presente Directiva. En dichos supuestos, el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante."* (\*)

**(\*) Artículo modificado por el [Numeral 2.2.2 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016, cuyo texto es el siguiente:**

*"4.3.8 Se declara que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, el denunciado no es proveedor o no existe una relación de consumo, o si las partes hubieran llegado a un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, antes del vencimiento del plazo otorgado en el numeral 4.3.9 de la presente Directiva. En dichos supuestos, el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto de resolución, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante."*

*"4.3.9 Estando a lo dispuesto por el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar y del artículo 147 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor promoverá la conciliación; para ello, dentro del plazo establecido en el numeral 4.3.1 anterior, se requerirá al administrado denunciado para que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con acreditar, mediante documento de fecha cierta, la existencia de un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, en cuyo caso se declarará que no amerita el inicio de procedimiento sancionador. Esta regla es de aplicación, incluso, luego de la imputación de cargos siempre que el acuerdo conciliatorio sea acreditado mediante documento de fecha cierta anterior al inicio del procedimiento sancionador."* (\*)

**(\*) Numeral incorporado por el [Numeral 2.2 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD](#), publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en [vigencia](#) el 14 de julio de 2014.**

*"4.3.10 En caso no existiera acuerdo conciliatorio en los términos establecidos en el párrafo 4.3.9 anterior, en dicho plazo el proveedor podrá acreditar si ha realizado una propuesta conciliatoria, la misma que podrá ser evaluada por el órgano resolutivo para los efectos establecidos en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor."* (\*)

***(\*) Numeral incorporado por el [Numeral 2.2 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD](#), publicada el 03 julio 2014, el mismo que entra en [vigencia](#) el 14 de julio de 2014.***

#### *4.4. Inicio del Procedimiento Sumarísimo*

*4.4.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio como consecuencia de una denuncia de denunciante interesado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código. Asimismo, el Procedimiento Sumarísimo se inicia como consecuencia de las infracciones referidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 807. De ser posible, la responsabilidad por estas imputaciones deberá determinarse en forma conjunta con el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor que se haya iniciado como consecuencia de los hechos denunciados.*

*4.4.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito para la presentación de la denuncia, descargos, medios impugnatorios ni demás actos procedimentales que estos se encuentren autorizados por letrado.*

*4.4.3. La solicitud de medida cautelar podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento. Si se formula con la presentación de la denuncia, será merituada en la resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador.*

#### *4.5. Medios probatorios*

*4.5.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233 y 234 del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.*

*4.5.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de descargo serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126 del Código.*

*4.5.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular sus descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126 del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.*

#### *4.6. Plazos de tramitación*

*4.6.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.*

Los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables; los escritos presentados fuera de plazo serán merituados en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

4.6.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:

a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles. (\*)

**(\*) Literal modificado por el Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD, publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:**

"c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de cuatro (4) días hábiles."

4.6.3. El plazo máximo para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de imputación de cargos.

b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

4.7. Suspensión del procedimiento

La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:

a) Cuando resulte necesario notificar a un administrado fuera de la provincia donde se ubique la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

b) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación.

c) Cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

d) En caso deban actuarse medios probatorios distintos a los documentales o formularse requerimientos a terceros, conforme a lo previsto en la presente Directiva.

*En los casos que sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el plazo de suspensión será de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar por causas debidamente fundamentadas. (\*)*

***(\*) Numeral modificado por el [Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD](#), publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:***

#### ***"4.7 Suspensión del procedimiento***

*4.7.1 La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:*

*a) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación. En ese caso, la publicación deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, sin posibilidad de la emisión del nuevo aviso, al que hace referencia el numeral 5.3 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI. (.)*

*4.7.2 Procede la suspensión del procedimiento por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando la notificación deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial de la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, y sea necesario notificar un acto procedimental de necesario traslado, tal como:*

- a) Imputación de cargos;*
- b) Descargos;*
- c) Requerimientos de información;*
- d) Requerimiento para acreditar la existencia de un acuerdo conciliatorio sobre la materia denunciada;*
- e) Puesta en conocimiento de medios probatorios;*
- f) Actos administrativos referidos a actuaciones probatorias o que se pronuncien sobre la concesión o denegatoria de medidas cautelares.*

*4.7.3 En los casos que sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el plazo de suspensión será de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar, por causas debidamente fundamentadas."*

#### *4.8. Consentimiento de las resoluciones finales.*

*Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el ORPS remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación. (\*)*

**(\*) Numeral modificado por el Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD, publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:**

**"4.8 Consentimiento de las resoluciones finales**

*Las resoluciones de los Órganos Resolutivos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el Órgano Resolutivo remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación."* (\*)

**(\*) Artículo modificado por el Numeral 2.1 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD, publicada el 31 agosto 2016, cuyo texto es el siguiente:**

**"4.8. Consentimiento de las resoluciones finales**

*Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo y las que imponen multas coercitivas no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el ORPS remitirá al área de cobranza coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación."*

**V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

**5.1. Actos susceptibles de ser impugnados**

*Además de las resoluciones referidas en el numeral 4.3.8, son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares y las que suspenden el procedimiento por las causales previstas en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, , en los siguientes términos: (\*)*

**(\*) Extremo modificado por el Numeral 2.1 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD, publicada el 31 agosto 2016, cuyo texto es el siguiente:**

**"5.1. Actos susceptibles de ser impugnados**

*Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares, las que imponen multas coercitivas y las que suspenden el procedimiento por las causales previstas en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, en los siguientes términos:"*

*a) La impugnación procede con efectos suspensivos salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares, ello sin perjuicio de la facultad atribuida a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI por el último párrafo del artículo 125 del Código. (\*)*

**(\*) Literal modificado por el Numeral 2.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD, publicada el 03 julio 2014, el mismo que entró en vigencia el 14 de julio de 2014, cuyo texto es el siguiente:**

*"a) La impugnación procede en los procedimientos sumarísimos con efectos suspensivos salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares y la interposición de un recurso de revisión, sin perjuicio de la facultad atribuida a la Sala en el artículo 125 del Código."*

*b) La impugnación de medidas cautelares se tramita en cuaderno separado.*

*c) No procede la apelación del denunciante interesado, respecto de la sanción impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor*

## *5.2. Recurso de apelación*

*El recurso de apelación se resuelve teniendo en consideración los medios probatorios que obren en el expediente, incluyendo aquellos que se ofrezcan en el recurso de apelación conforme a lo establecido en la presente Directiva.*

## *5.3. Recurso de revisión*

*5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.*

*5.3.2. La Sala del Tribunal del INDECOPI competente en materia de Protección al Consumidor evalúa la procedencia del recurso de revisión verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o aplicación errónea de normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria y; en caso lo declare procedente, en el mismo acto, podrá emitir una resolución final determinando si el recurso es fundado o no, debiendo notificárselo a ambas partes.*

*5.3.3. La Sala podrá convocar a audiencia de informe oral si las partes lo han solicitado o, de oficio de considerarlo conveniente, debiendo notificarlas con esta finalidad. Asimismo, la Sala podrá desestimar motivadamente la solicitud de informe oral en el mismo acto en el que se pronuncie respecto del recurso de revisión.*

*5.3.4. El pronunciamiento del Tribunal es irrecurrible en vía administrativa. La improcedencia del recurso tampoco puede cuestionarse a través de un reclamo en queja.*

## *5.4. Agotamiento de la vía administrativa*

*La resolución de la correspondiente Comisión o, de ser el caso, de la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI agota la vía administrativa.*

## **VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA**

*6.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las*

*facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:*

*a) Dictar medidas cautelares de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 109 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*b) Disponer la delegación de firma en funcionarios del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65 y 72 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.*

*c) Citar a audiencia única para escuchar a las partes o a sus representantes, así como para actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos objeto de la denuncia. Esta prerrogativa incluye la posibilidad de resolver el caso en este mismo acto, notificando de ello a las partes o a sus representantes, de manera inmediata.*

*d) Emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la no existencia de infracción y archivo correspondiente; ii) imponiendo sanciones a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; iii) ordenar las medidas correctivas que resulten aplicables; iv) ordenar el pago de costas y costos del procedimiento; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones. En caso se ordenen medidas correctivas, la resolución final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.*

*e) Conceder y denegar el recurso de apelación.*

*f) Comunicar a la Comisión de Protección al Consumidor competente las resoluciones que contengan medidas correctivas de alcance general, a efectos de que evalúe la pertinencia de verificar de oficio su cumplimiento. g) Otras que se le encomienden o le correspondan para el debido cumplimiento de sus funciones.*

*6.2. La abstención y la recusación del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se rige por los artículos 88 a 94 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y por la Directiva del INDECOPI que aprueba el Procedimiento de Abstención y Recusación, teniendo en cuenta que el procedimiento para ello se rige por los numerales 1.8, 1.9, 2.2, 2.3 y 2.5, así como por el literal c) del numeral IV.2 de dicha Directiva. Para efectos de estos procedimientos, se considerará como superior jerárquico inmediato a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde dicho Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y, luego de ella, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.*

6.3. La queja por defectos de tramitación del procedimiento a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se presenta ante la Comisión de Protección al Consumidor o la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde dicho órgano y se rige por el artículo 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y por la Directiva de la materia.

## VII. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia desde el 1 de diciembre de 2010.

## ANEXO 1

### MODELO DE CARTA DE ARCHIVO DE DENUNCIA (\*)

(\*) Anexo derogado por el [Numeral 2.2.1 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016.

CARTA N° xxxxxxxx

xxxxx, xx de xxxx de 20xx

Señor

XXXXXX

XXXXX

xxxxx -

De mi consideración:

Me dirijo a Usted con relación a la denuncia que presentó el xx de xxxxxxxx de 20xx en contra de xxxxxx, por presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor, a la cual se asignó el N° xxx-201x/PSX.

Al respecto, y de de la evaluación de la documentación presentada, se ha determinado que debido a la falta de xxxxxxxxxxxx, su denuncia no cumple con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA del INDECOPI, lo cual impide su evaluación para determinar el inicio del procedimiento sancionador.

Por ello, en aplicación del artículo 125.4 y 125.5 de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, se ha dispuesto el archivo de su denuncia. No obstante, usted podrá requerir el reembolso de la tasa abonada para su presentación, mediante solicitud dirigida a la Gerencia de Administración y Finanzas del INDECOPI.

*Sin perjuicio de lo anterior, se deja a salvo su derecho de volver a presentar su denuncia, una vez cumplidos todos los requisitos establecidos por el TUPA del INDECOPI.*

*Atentamente,*

xxxxxx

XXXX

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° xx**

**ANEXO 2 MODELO DE RESOLUCION DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (\*)**

(\*) Anexo derogado por el [Numeral 2.2.1 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016.

**EXPEDIENTE**

N° : xxx-201x/PS\_

**INTERESADO** : : \_\_

**DENUNCIADO**

: : \_\_

INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

**MATERIA** : : SANCIONADOR

**RESOLUCION**

N° : \_\_

\_\_, xx de xxxxxx de 20xx

**I. HECHOS**

1. Mediante escrito del \_\_ de \_\_ de 201\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_ de \_\_ de 201\_, el(la) señor(a) \_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

*(Solo enumerar los hecho(s) denunciado(s) que se imputarán como infracciones).*

2. El(La) señor(a) \_\_ presentó los medios probatorios documentales que obran de foja xxx a foja xxx del expediente, y adicionalmente ofreció/solicitó que se actúen los siguientes medios probatorios no documentales:

**(Enumerar los medios probatorios no documentales presentados y/u ofrecidos por el denunciante interesado, cuando corresponda).**

3. El(la) señor(a) \_\_ solicitó que\_\_ **(indicar un resumen puntual señalando qué solicitó el interesado como medida correctiva)**. Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

## **II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA**

4. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, el OPS), es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125 del referido cuerpo legal<sup>1</sup>, y lo establecido en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI-COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutiva de los OPS de la sede central.

5. En tal sentido, los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de **cuantía/materia** y del análisis realizado corresponde el inicio del presente procedimiento por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

(i)

(ii)

(iii)

## **III. AMPLIACIÓN DE CARGOS (cuando proceda)**

6. De la revisión de la denuncia y medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que además de las presuntas infracciones antes referidas, .....**(identificar hecho)**....., lo cual también podría constituir .....**(identificar posible infracción)**.....

7. En atención a ello, también corresponde imputar cargos contra **(identificar proveedor)** por este (estos) hecho(s).

## **IV. INCLUSIÓN DE OFICIO DE OTROS ADMINISTRADOS (cuando proceda)**

8. La denuncia fue presentada en contra de ....., debido a que ..... Sin embargo, de la revisión del expediente y de los medios probatorios que forman parte de los actuados, se observa que **(identificar proveedor(es) incluido(s) de oficio y describir**

*conducta realizada o su participación en los hechos), por lo que también podría tener responsabilidad en los hechos denunciados.*

*9. En atención a ello, corresponde imputar cargos en el presente procedimiento a ..... por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:*

*(i)*

*(ii)*

*(iii)*

#### **V. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (cuando proceda)**

*10. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS<sup>2</sup>, requiere lo siguiente:*

**A \_\_ (administrado)**

*(i) \_\_;*

*(ii) \_\_; y,*

*(iii) \_\_*

**B \_\_ (administrado)**

*(i) \_\_;*

*(ii) \_\_; y,*

*(iii) \_\_*

*11. El requerimiento deberá ser absuelto en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.*

#### **VI. RESOLUCIÓN**

**PRIMERO:** *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a xxxxxx y a xxxx (en caso corresponda) por presunta infracción a lo establecido en el (los) artículo(s) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (incluir el artículo en nota al pie), en tanto que (no habría/habría) xxxxxx. El(los) administrado(s) deberán presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación.*

**SEGUNDO:** Incorporar al expediente la denuncia de fecha xxxx y poner en conocimiento de xxxx y de xxxx (identificar a cada uno de los administrados por sus nombres: denunciante interesado y denunciados) todo lo actuado en el marco de dicha denuncia (de fojas xx a fojas xx).

**TERCERO:** Requerir a \_\_\_\_ (identificar a cada administrado por su nombre) que cumpla(n) con:

(i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil;

(ii) Presentar los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos y los poderes de su representante legal en el presente procedimiento; (**cuando proceda**).

(iii) Señalar el número del Documento Nacional de Identidad; (**cuando se trate de persona natural**)

(iv) Señalar el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)3.

**CUARTO:** Informar a las partes que el artículo 110 del Código4 faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114 de la referida norma5.

**QUINTO:** Requerir a --(identificar a cada administrado por su nombre), si ostenta la calidad de micro o pequeña empresa y para efectos de la aplicación del artículo 110 del Código en caso la denuncia sea declarada fundada, que conjuntamente con sus descargos presente(n) la siguiente información:

(i) Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del Reglamento de la Ley MYPE; y,

(ii) Documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberá presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del Impuesto, según corresponda a su Régimen tributario.

(NOMBRE)

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° \_\_\_\_

XXX/xxx

### ANEXO 3

#### **MODELO DE RESOLUCION QUE DENIEGA EL INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (\*)**

*(\*) Anexo derogado por el [Numeral 2.2.1 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016.*

#### **RESOLUCION FINAL N° XXXX-201X-PSX**

**EXPEDIENTE** : XXX-201X-PSX  
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE  
**AUTORIDAD** : PROTECCIÓN AL  
**CONSUMIDOR N°... (OPS)**  
**ADMINISTRADO** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
IMPROCEDENCIA DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
**MATERIA** : SANCIONADOR  
**ACTIVIDAD** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Lima, XXXXXXXXXXXXXXX de 201x

#### **ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito del \_\_ de \_\_ de 201\_\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_ de \_\_ de 201\_\_, el(la) señor(a) \_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

*(Enumerar los hecho(s) denunciado(s)).*

#### **ANÁLISIS**

**Ejemplo en caso no ostente la condición de consumidor final:**

2. El Código define quiénes pueden ser considerados “consumidores o usuarios”; es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa sobre protección al consumidor<sup>1</sup>. En ese sentido, corresponde determinar si es que el denunciante interesado puede ser catalogado como destinatario final en los términos establecidos en las normas de protección y defensa al consumidor.

3. El numeral 1 del artículo IV del Código señala que tienen la calidad de consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio. (...)

## **RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar improcedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en virtud de la denuncia presentada por XXX en contra de XXXX.

**SEGUNDO:** Informar 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 literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI-COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>2</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>3</sup>.

XXXXXXXXXX

*Jefe*

*Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X*

**ANEXO 4**

**MODELO DE RESOLUCION FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONADOR (\*)**

*(\*) Anexo derogado por el [Numeral 2.2.1 del Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo Único de la Resolución N° 148-2016-INDECOPI-COD](#), publicada el 31 agosto 2016.*

**RESOLUCION FINAL N° XXXX-20XX-PSX**

**EXPEDIENTE :** : XXX-201X/PSX

**AUTORIDAD :** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE  
PROTECCIÓN AL

**CONSUMIDOR N°... (OPS)**

**DENUNCIANTE** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**ADMINISTRADO** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

**GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**

**ACTIVIDAD** : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Lima, XXXXXXXXXXXXX de 20XX

## **I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Resolución N° xxxx, de fecha xx de xxxxx de 201X el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de xxxxxxxxxxxxxxxxxxx por presunta (s) infracción (es) a lo establecido en el (los) artículo (s) xx del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. El xx de xxxx de 201X, xxxxxxxxxxxxxxxxxxx presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

Xxxxxx

Xxxxxx

xxxxxx

## **II. ANÁLISIS**

### **Marco Legal Aplicable**

3. (Dependerá de las presuntas normas infringidas.)

### **Presunta infracción a analizar**

4.

### **Medida Correctiva**

5. En el artículo 114 del Código se 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.

6. 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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

7. Asimismo, en el artículo 117 del Código<sup>3</sup>, se establece que 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 impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.

8. En el presente caso, se ha verificado que xxxxxxxxx, ha incumplido lo establecido en el artículo xx del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:

(i) Cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,

(ii) Cumpla con YYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución;

El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento

9. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117 del Código.

10. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117 del Código, sin necesidad de notificación previa.

11. (En caso corresponda hacer referencia a las medidas correctivas solicitadas por el denunciante interesado y las razones por las cuales no se ordenan).

### **Graduación de la sanción**

12. En el artículo 112<sup>4</sup> del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

13. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

(i) XXXXXXXXXXXXXXX

(ii) xxxxxxxxxxxxxx

(iii) xxxxxxxxxxxxxxxxxx

(iv) xxxxxxxxxxxxxxxxxx

14. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a xxx con una amonestación/multa de xxxx UIT.

### **Costas y costos del procedimiento**

15. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>6</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

16. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales 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 competente.

17. El administrado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante interesado las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>7</sup>.

18. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado 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.

## **RESOLUCIÓN**

### **EN CASO DE ARCHIVO**

**PRIMERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra XXXX, en los extremos referidos a los incumplimientos de lo establecido en el (los) artículo(s) XXX del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Informar 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 literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI-COD**, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>8</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>9</sup>.

### **EN CASO DE SANCIÓN**

**PRIMERO:** Sancionar a XXXXXXXX, con xxx (xxxx) UIT<sup>10</sup> por haber incurrido en infracción a lo establecido en el(los) artículo(s) xxxx del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de xxxxxxxxxxxxxxxx.

**SEGUNDO:** Informar a XXXXX que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>23</sup>. La multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a xxxxxxx, como medida correctiva lo siguiente:

(i) cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,

(ii) cumpla con YYYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, XXXX deberá acreditar el cumplimiento de los numerales (i) y (ii) del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el(los) párrafo(s) precedente(s), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de xxx (xx) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que **en el literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI-**

*COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>112</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.*

***CUARTO:** Disponer la inscripción de XXXXXXXX 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<sup>134</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

**XXXXXXXXXX**

**Jefe**

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X**