

Procedimiento administrativo para la protección del consumidor en INDECOPI

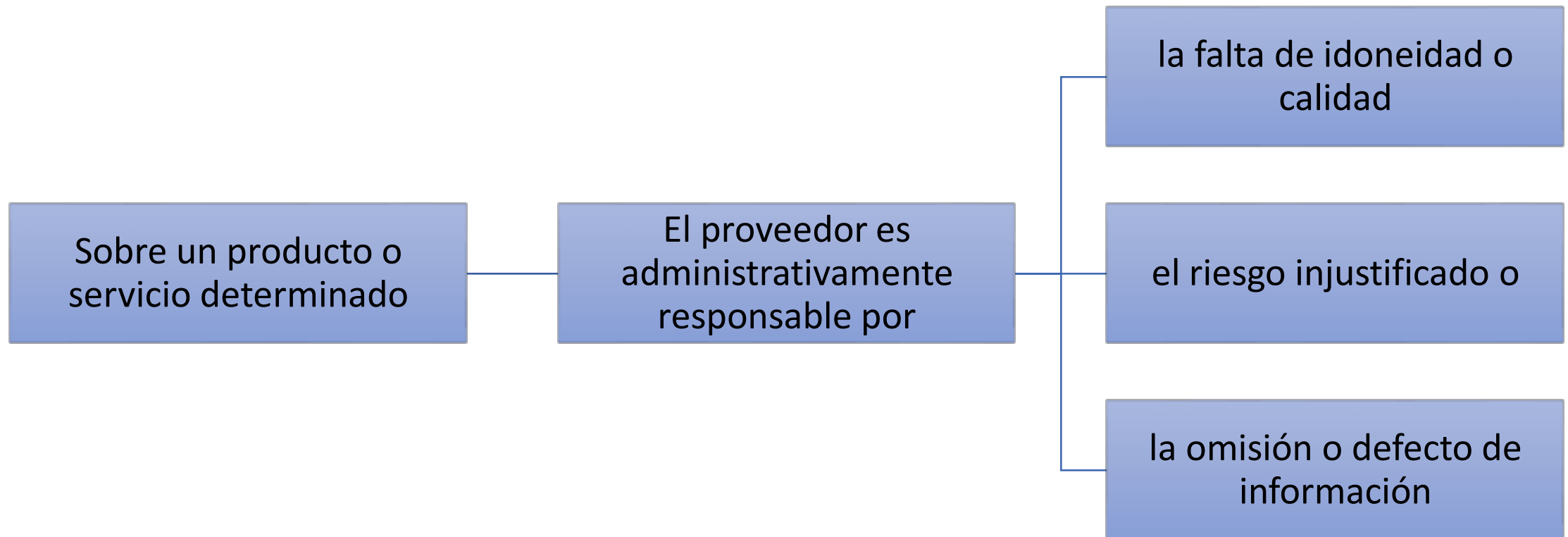
José María Pacori Cari

Maestro en Derecho Administrativo por la Universidad Nacional de San
Agustín – Miembro de la Asociación Argentina de Derecho
Administrativo – Miembro Pleno del Instituto Vasco de Derecho Procesal

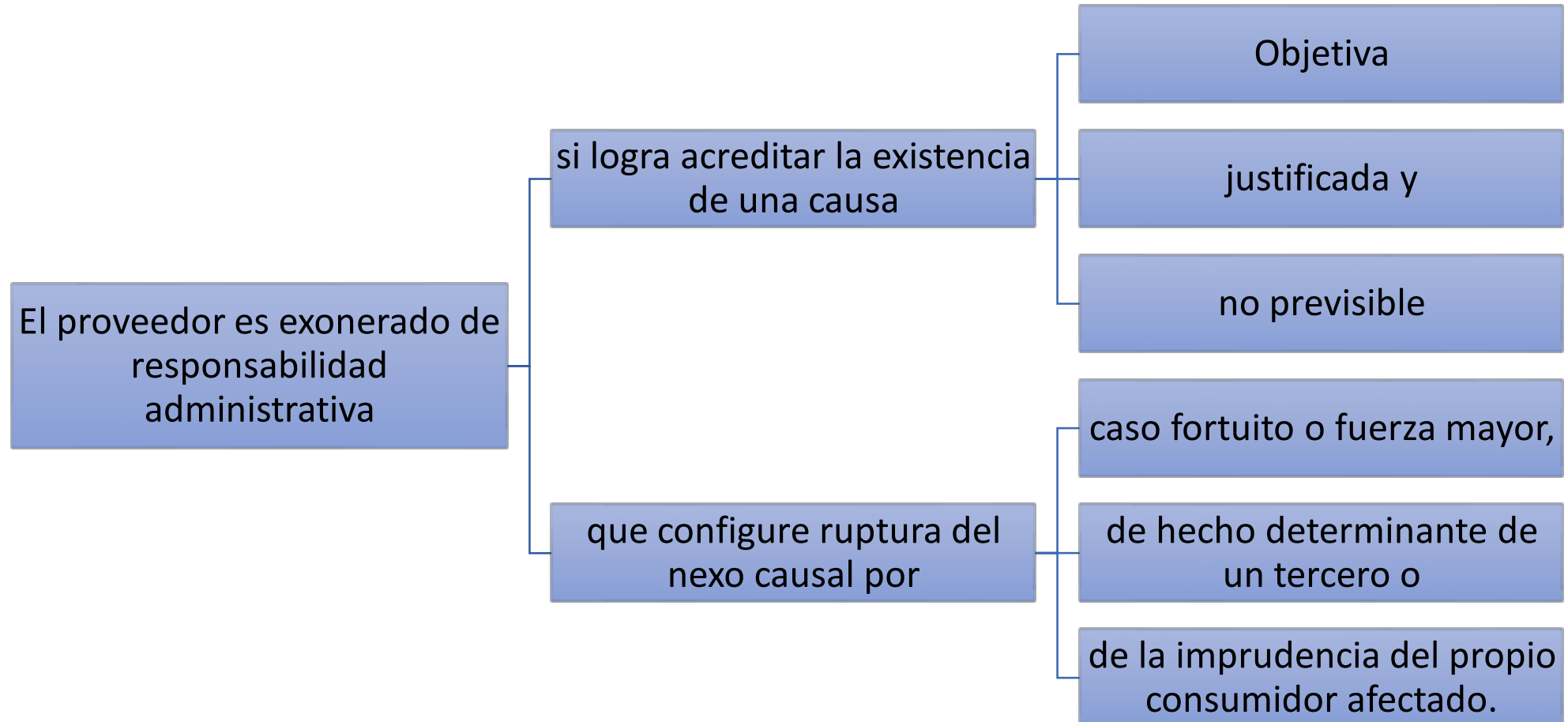
Responsabilidad administrativa

El proveedor responde por infracciones administrativas que comete en agravio del interés público

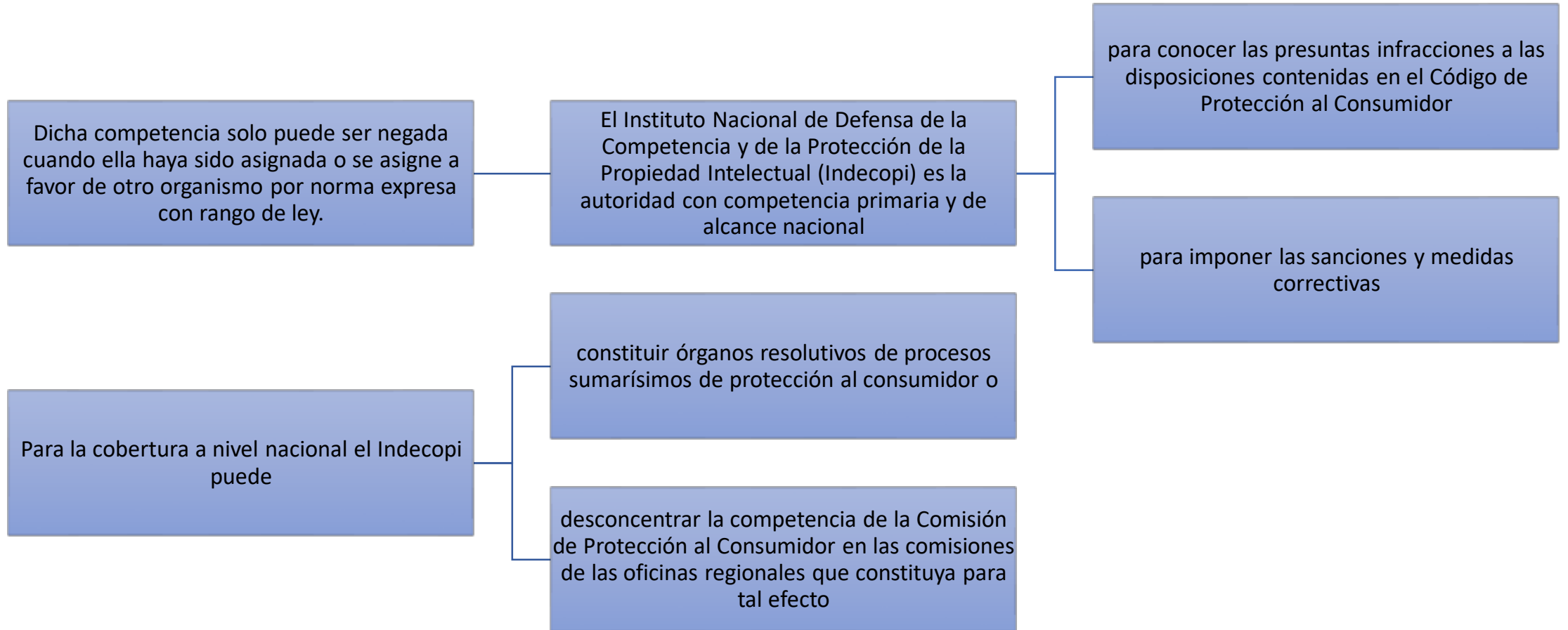
Responsabilidad administrativa del proveedor



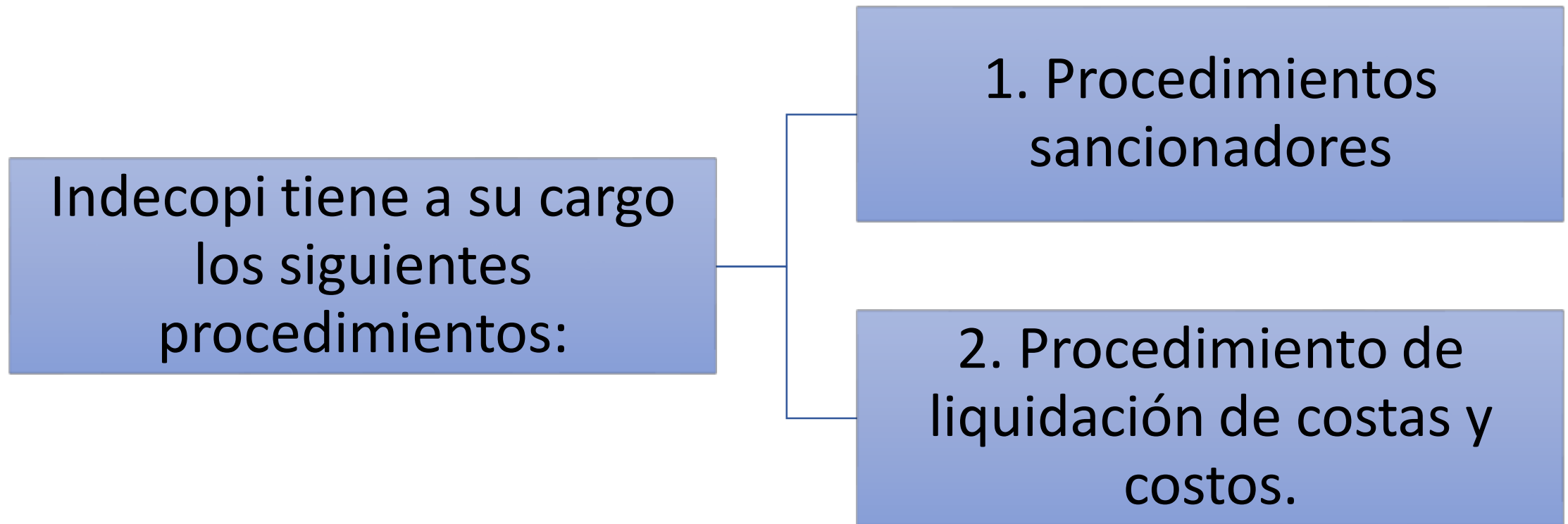
Exoneración de responsabilidad administrativa del proveedor



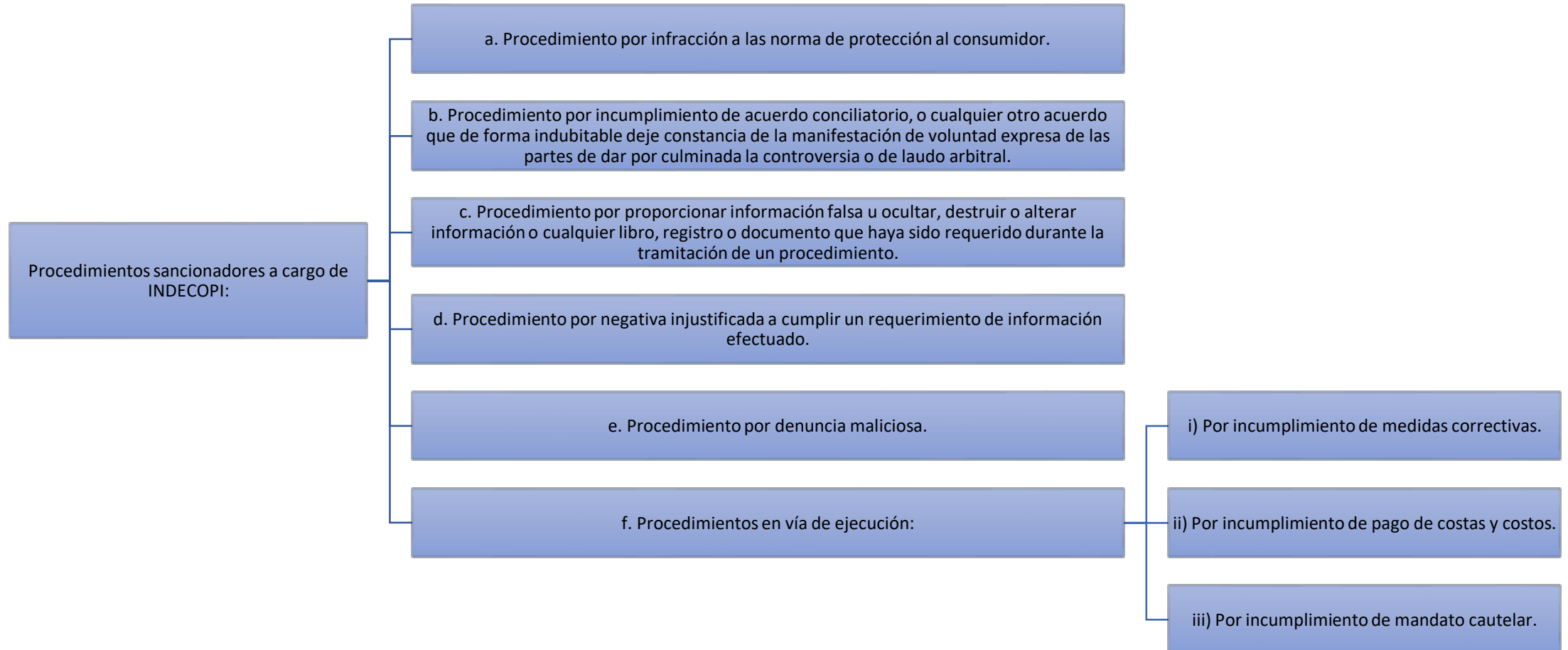
Autoridad competente



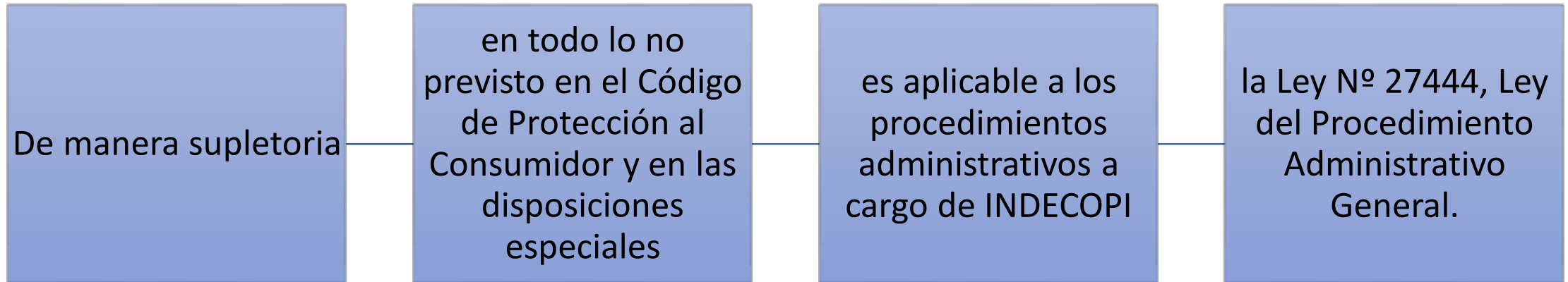
Procedimientos a cargo de INDECOPI (i)



Procedimientos a cargo de INDECOPI (ii)



Aplicación supletoria



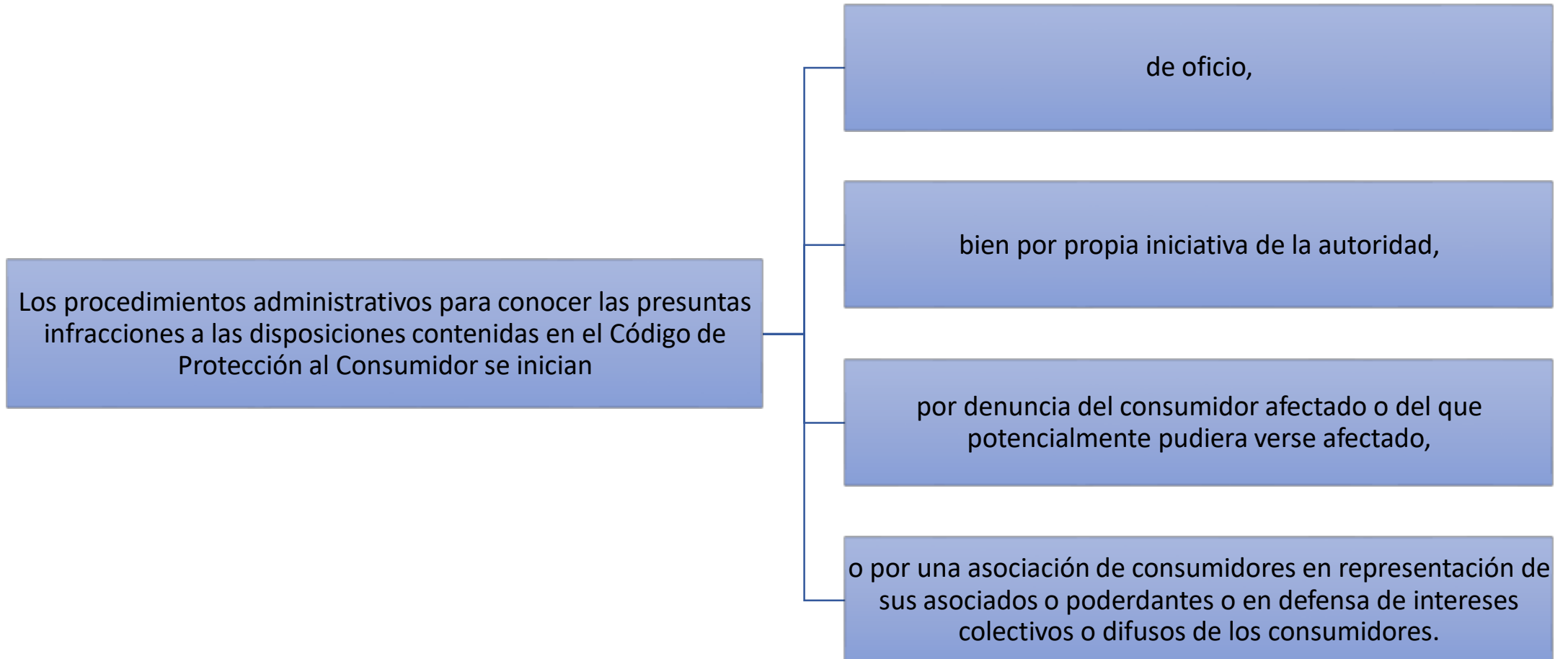
La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo

En los procedimientos sancionadores de protección al consumidor no es obligatoria la intervención de abogado

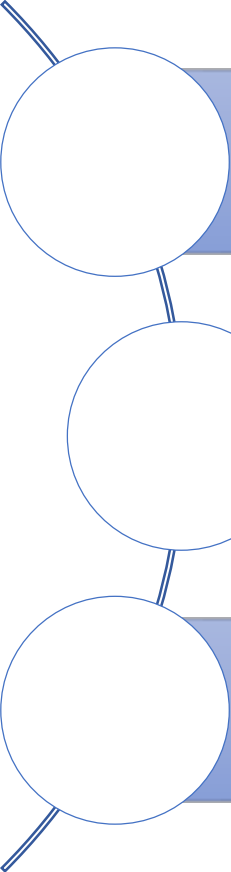
Procedimiento Sancionador en materia de protección al consumidor

De la infracción administrativa a la sanción administrativa con respeto al
debido procedimiento

Postulación del procedimiento (i)



Postulación del procedimiento (ii)



La asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto.

Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio.

El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte (i)

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

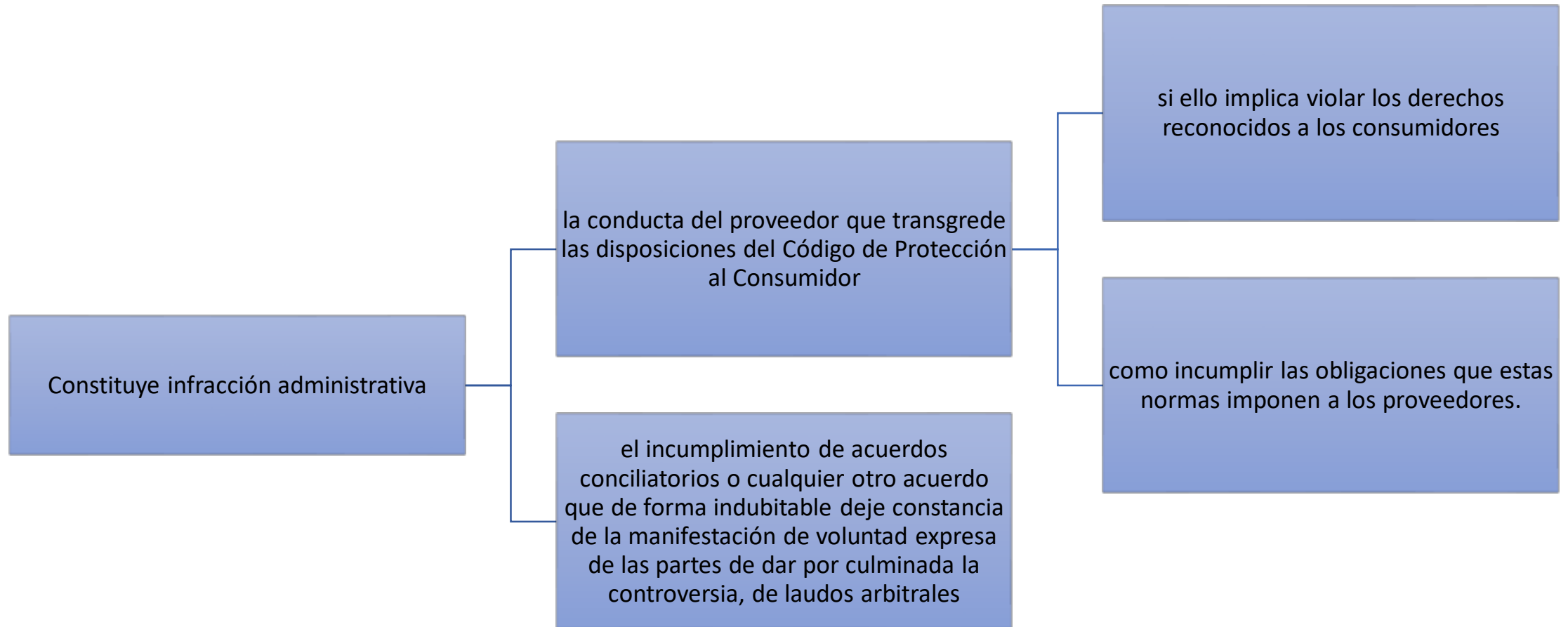
Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte (ii)

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento.

El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en la conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

Infracciones administrativas



Improcedencia de la denuncia de parte

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

a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final.

b) Si el denunciado no califica como proveedor.

c) Si no existe una relación de consumo

d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

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

Medidas cautelares (i)

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutorio puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

a. La cesación de los actos materia de denuncia.

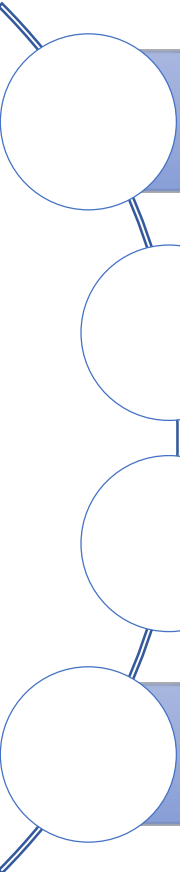
b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.

c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.

d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.

e. Cualquier otra medida necesaria y adecuada a fin de salvaguardar la eficacia de la decisión final de la autoridad competente, considerando para tales efectos el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.

Medidas cautelares (ii)



El órgano resolutorio puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada.

En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión.

La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta.

El Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

Sanciones administrativas (i)

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

Sanciones administrativas (ii)

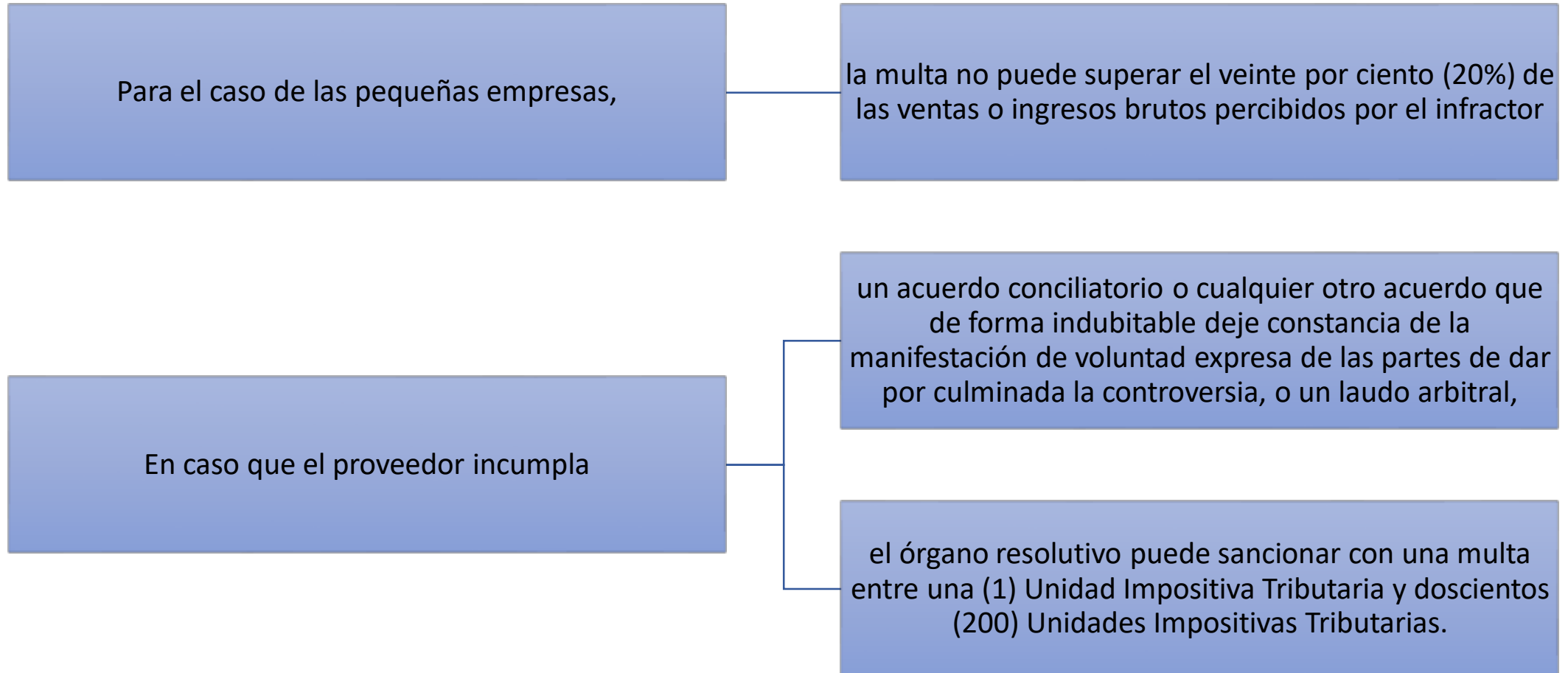
En el caso de las microempresas

la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas,

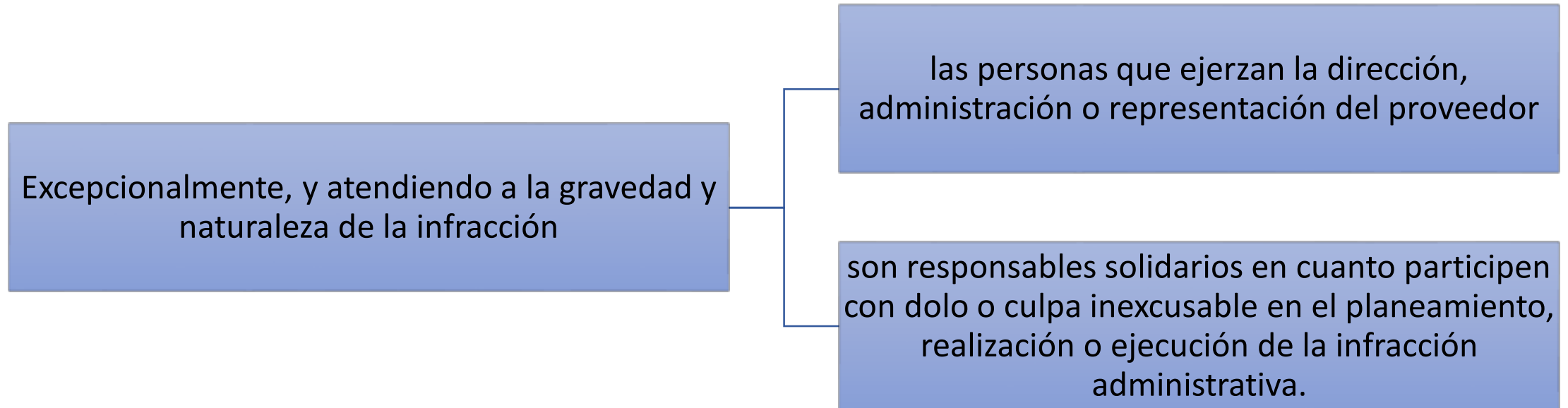
correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia,

siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.

Sanciones administrativas (iii)



Responsabilidad de los administradores



Además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Criteria for graduation of administrative sanctions

1. The illicit benefit expected or obtained by the commission of the infraction.

2. The probability of detection of the infraction.

3. The damage resulting from the infraction.

4. The effects that the infractory conduct can generate in the market.

5. The nature of the harm caused or degree of affectation to life, health, integrity or property of consumers.

6. Other criteria that, depending on the particular case, are considered appropriate to adopt.

Circunstancias agravantes especiales

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Circunstancias atenuantes especiales

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.

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

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el Código de Protección al Consumidor

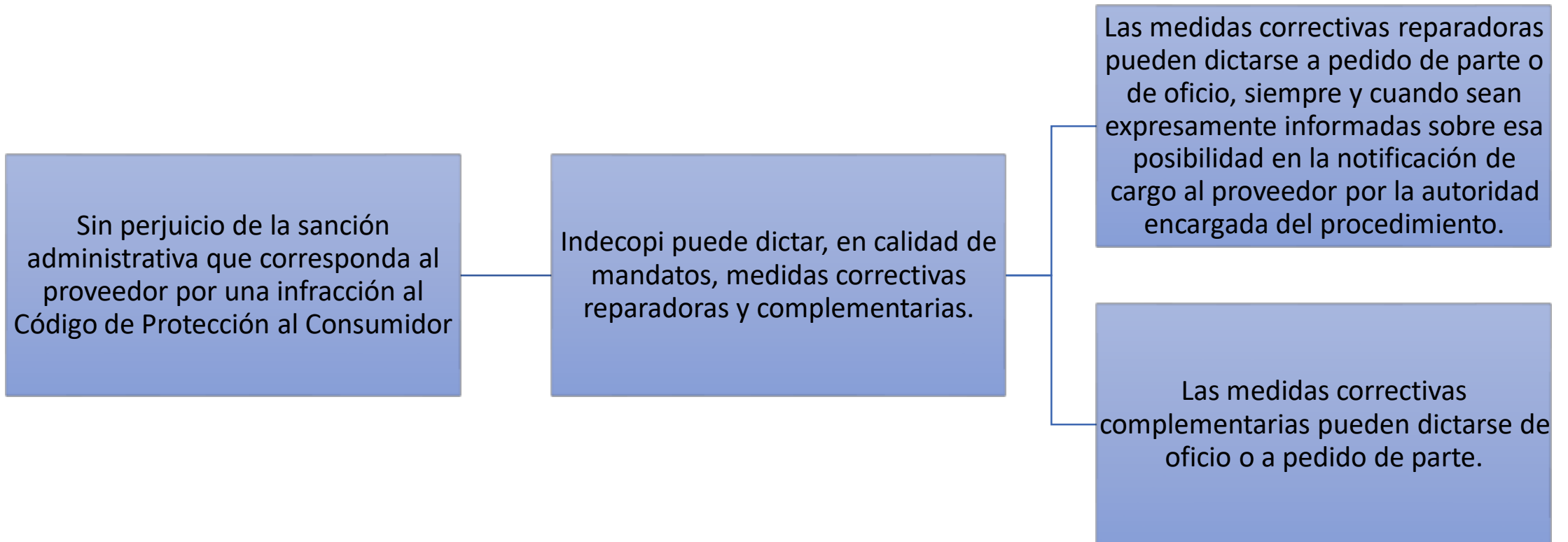
Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva.

Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi

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

Medidas correctivas

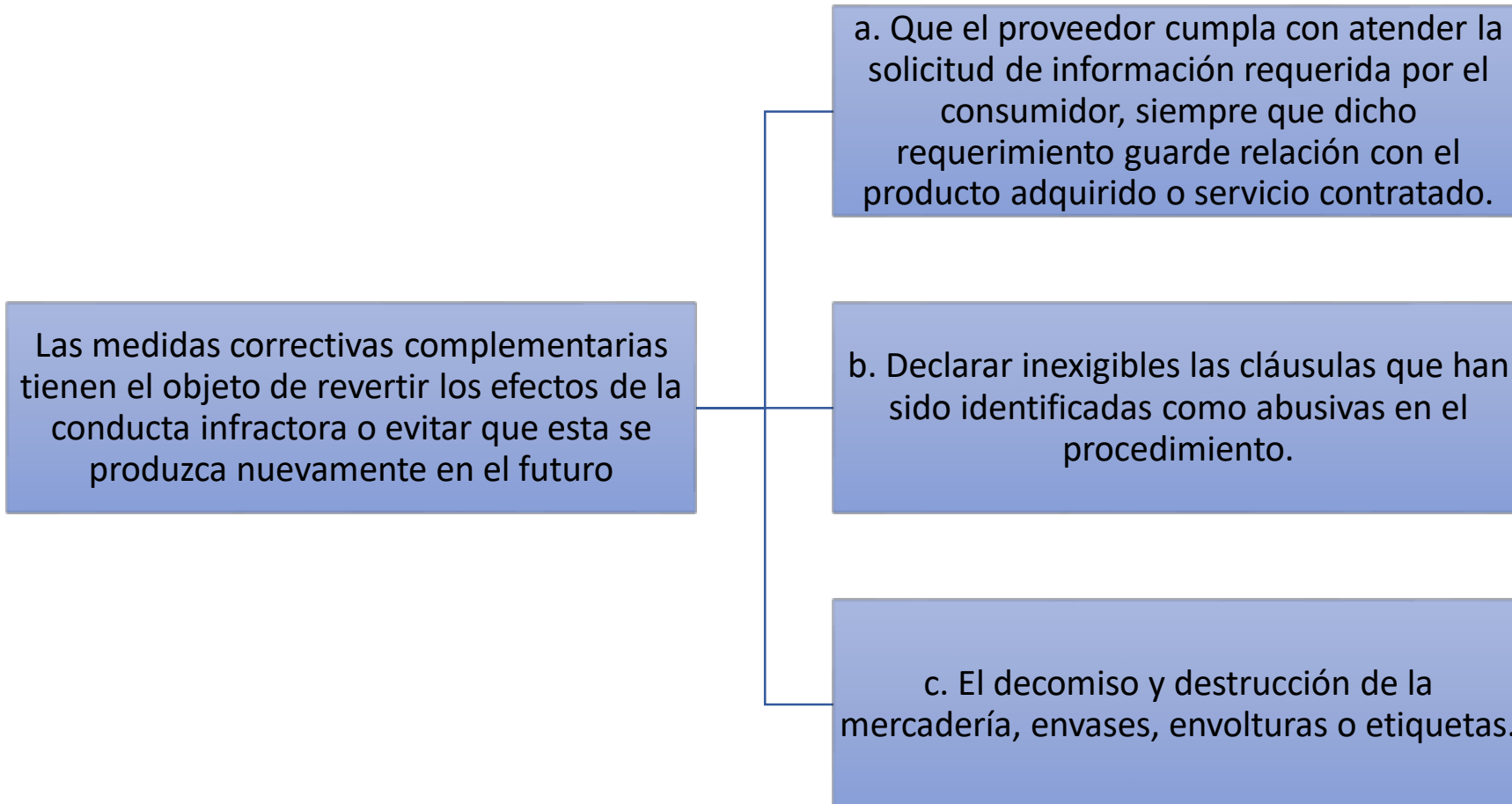


Medidas correctivas reparadoras

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.

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características.
- c. Entregar un producto de idénticas características o de similares características.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

Medidas correctivas complementarias



Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa

En todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas.

Multas coercitivas por incumplimiento de pago de costas y costos

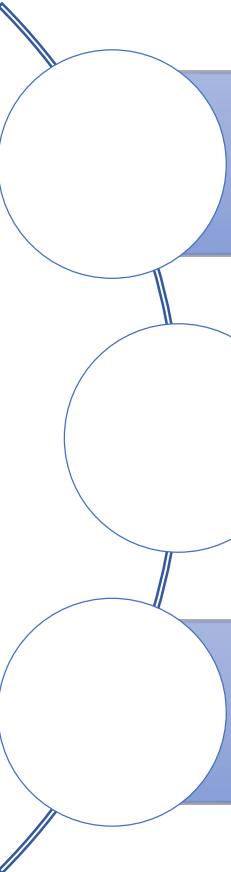
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

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

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

No cabe la impugnación de las multas coercitivas.

Registro de infracciones y sanciones



El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del Código de Protección al Consumidor con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo.

Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

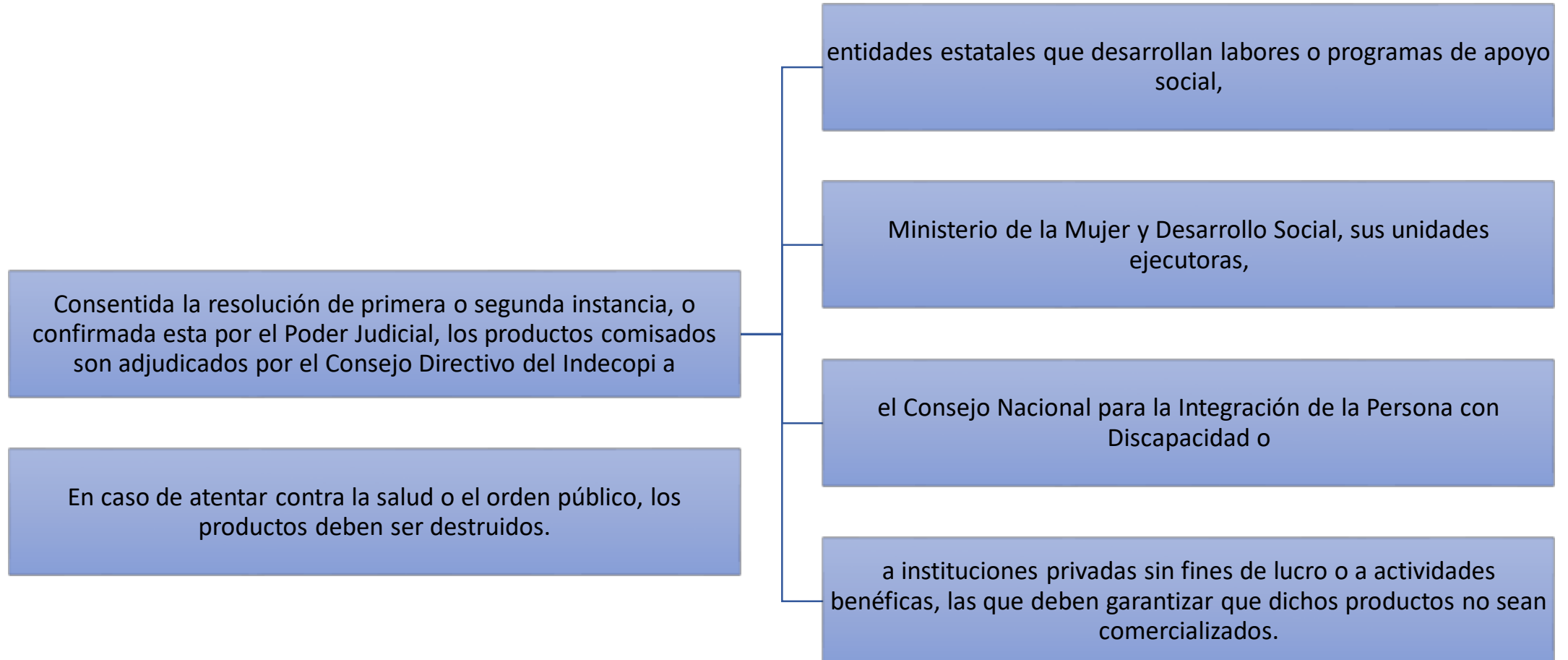
Comiso de productos

En el caso de que se ordene el comiso de productos, sea de manera provisional o definitiva, estos son depositados en el lugar que, para el efecto, señale el Indecopi, por cuenta, costo y riesgo del infractor, debiendo designarse al depositario en el propio acto de la diligencia.

El depositario, al aceptar el cargo, es instruido de sus obligaciones y responsabilidades.

Los gastos incurridos por el accionante para el comiso de productos son considerados costas del procedimiento.

Destino de productos



Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al Código de Protección al Consumidor

prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión

se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Prescripción de la sanción

La acción para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al Código de Protección del Consumidor

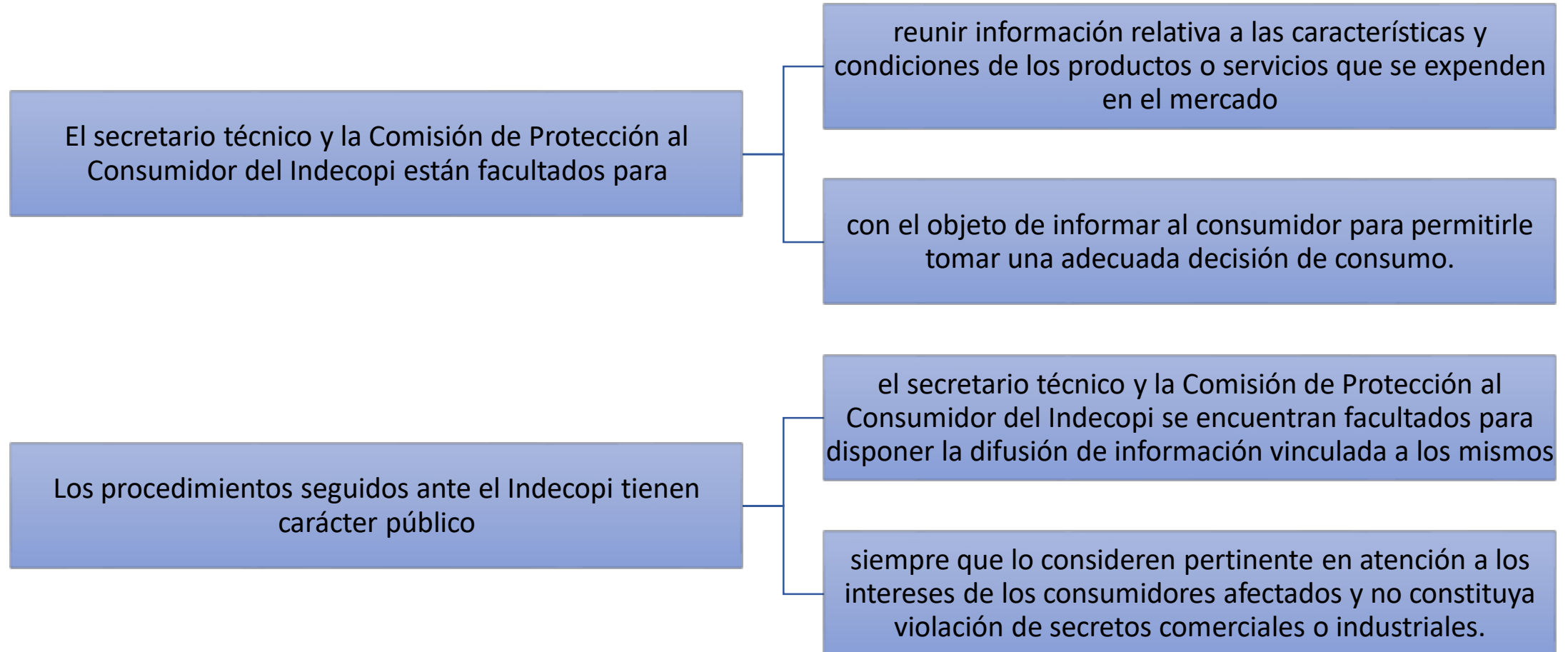
prescribe a los tres (3) años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.

Interrumpe la prescripción de la sanción, la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución coactiva.

El cómputo del plazo se vuelve a iniciar si el procedimiento de ejecución coactiva permanece paralizado durante más de treinta (30) días hábiles por causa no imputable al infractor.

La prescripción se suspende cuando se haya dictado una medida cautelar o concurra cualquier otra situación equivalente que impida el inicio o suspenda el procedimiento de ejecución coactiva.

Recopilación de información por la autoridad



Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor

Principio de celeridad procedimental

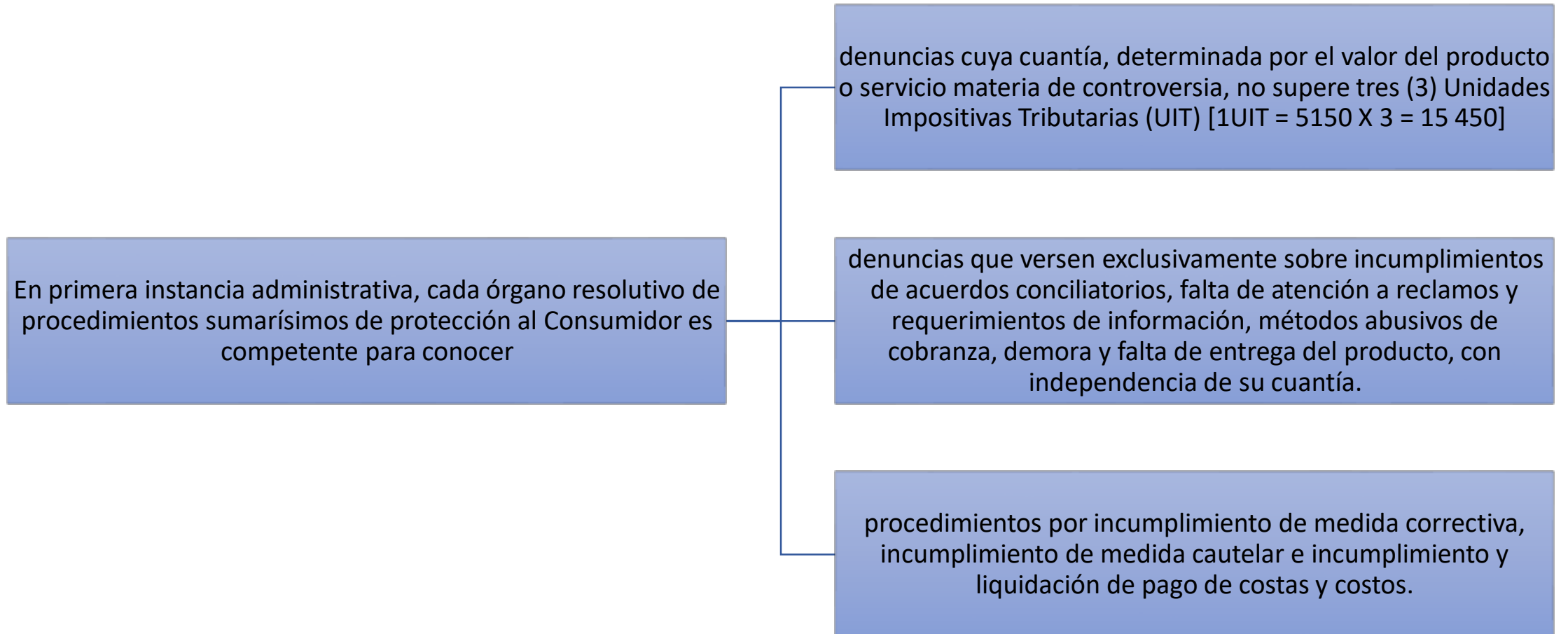
Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida

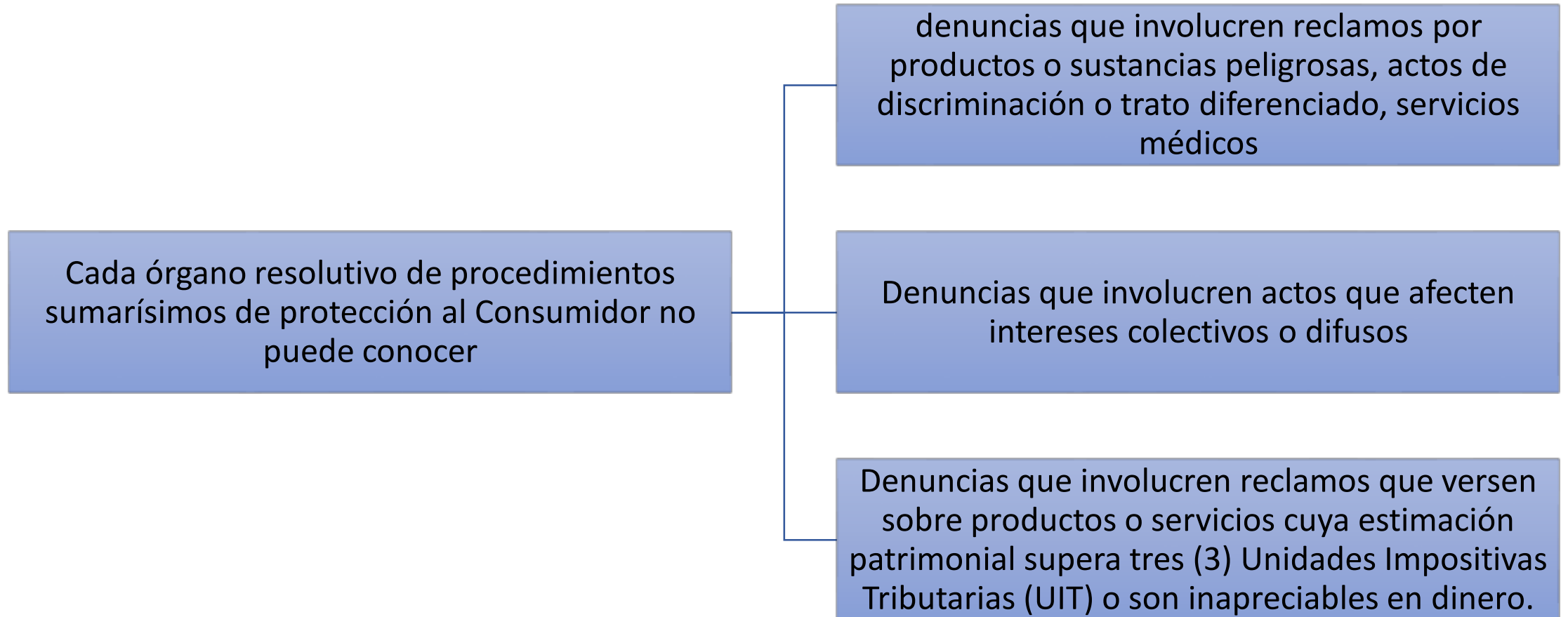
el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (i)



Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (ii)

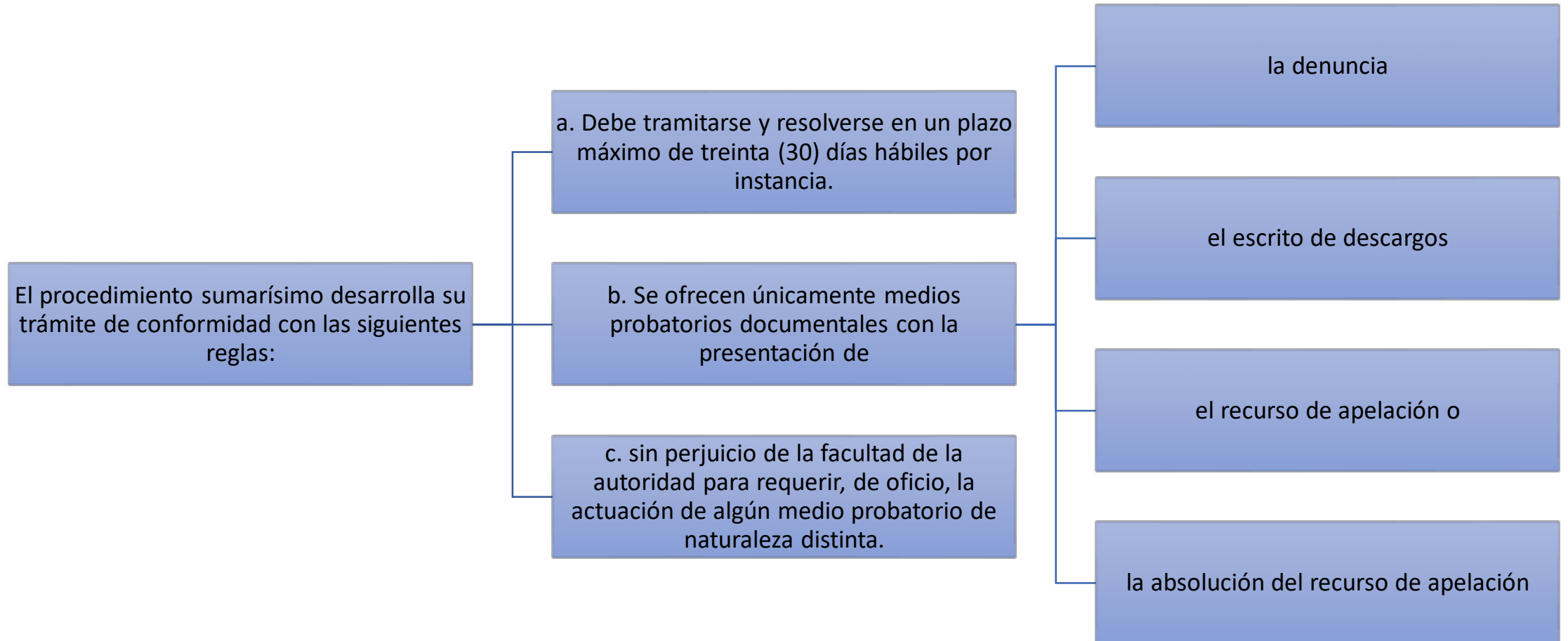


Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (iii)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo



Reglas procedimentales

Procedimiento administrativo sancionador

Órganos competentes

Los órganos involucrados en el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección del consumidor gozan de autonomía funcional y técnica, y dependiendo de la etapa y/o tipo de procedimiento en particular, son:

Los Órganos Sumarísimos

Las Comisiones y sus Secretarías Técnicas; y,

La Sala y su Secretaría Técnica.

Procedimientos de protección al consumidor

De instancia de parte y de oficio

Mecanismos alternativos de solución de conflictos

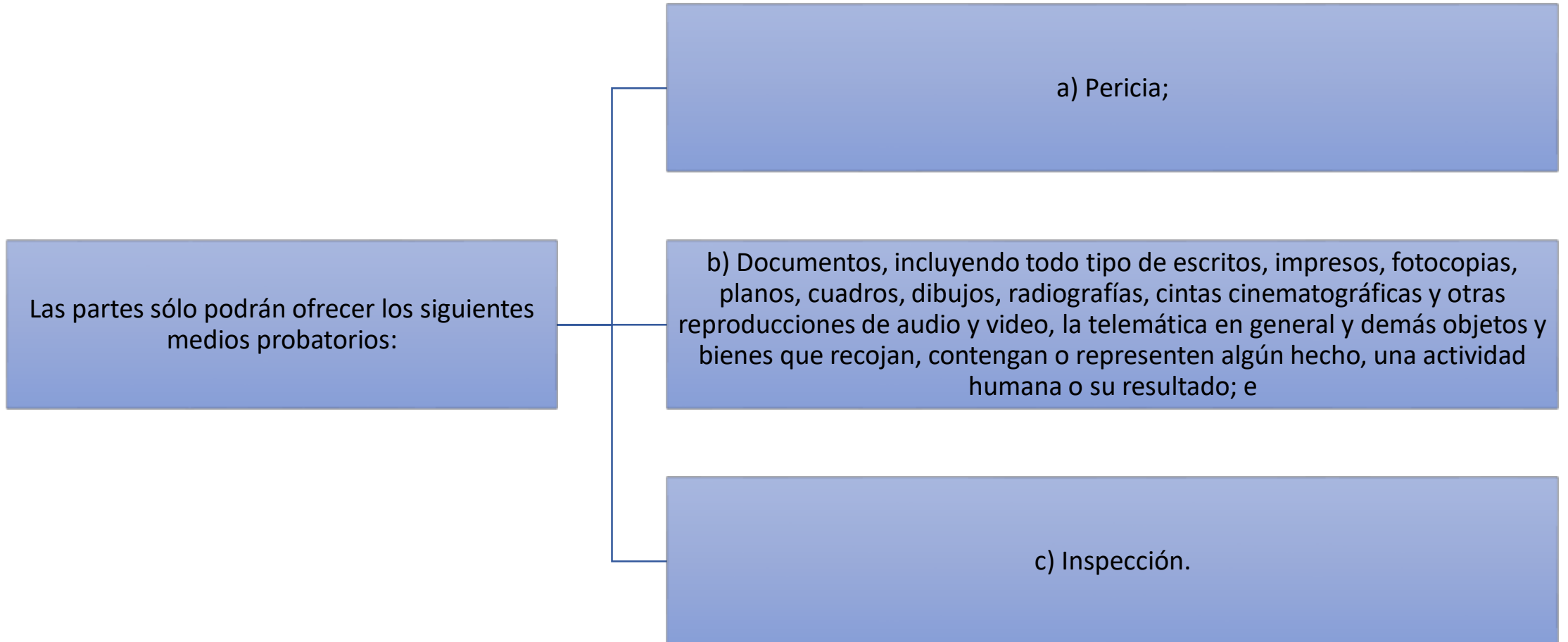
En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación.

La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe.

Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.

En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a arbitraje, mediación, conciliación o mecanismos mixtos de resolución de disputas a cargo de terceros.

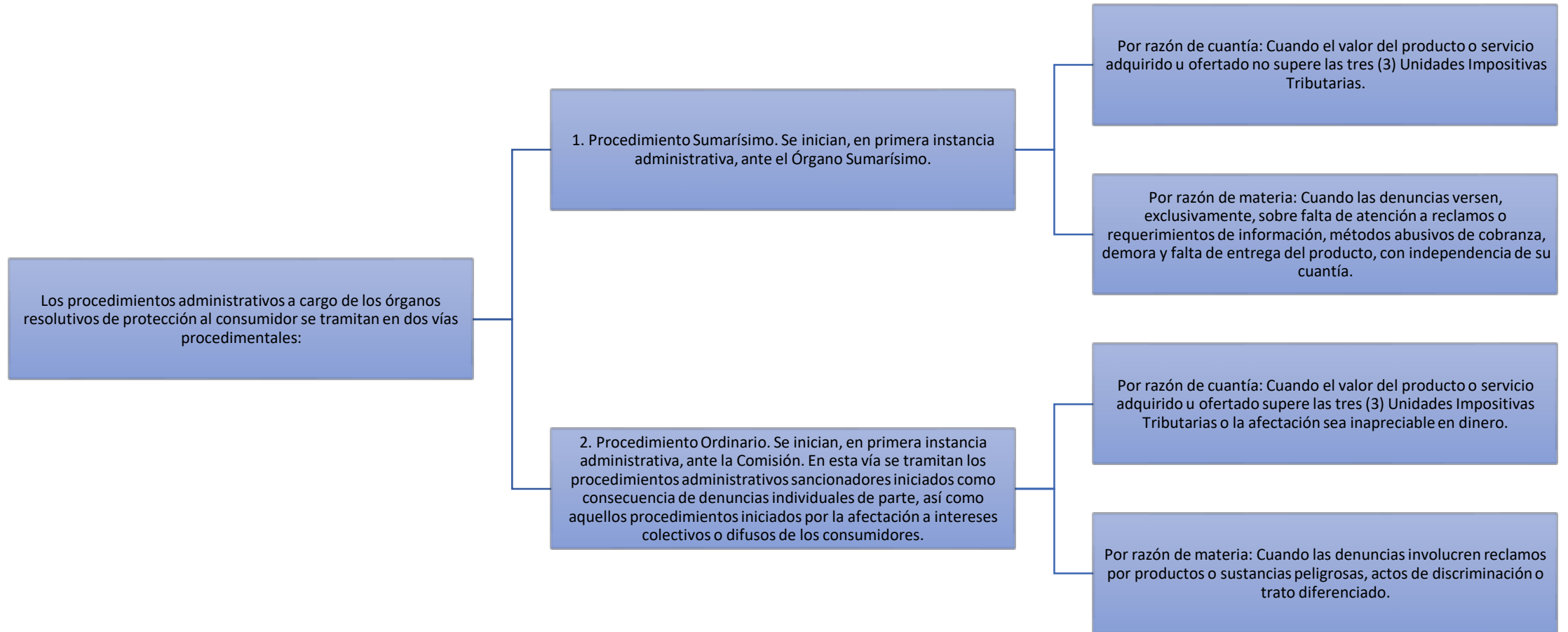
Medios probatorios



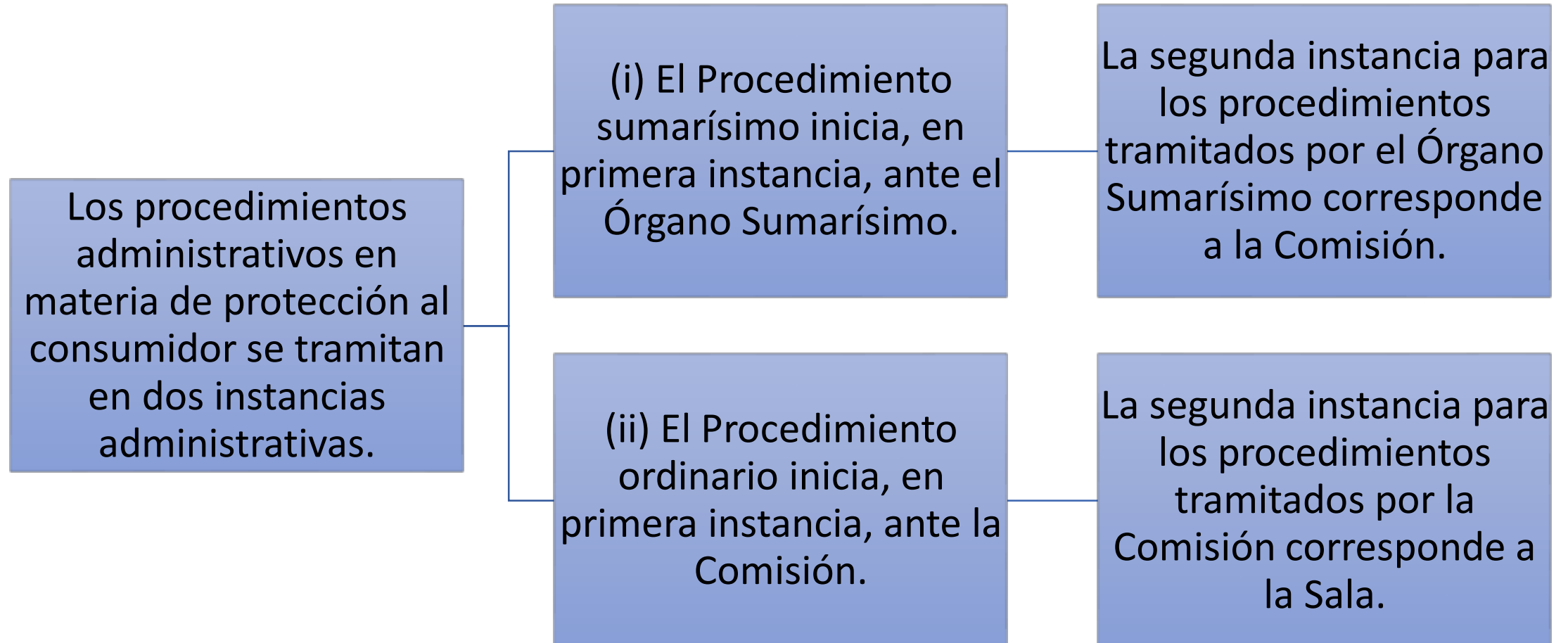
Procedimientos en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte

Denuncia administrativa

Procedimientos administrativos por iniciativa de parte



Instancias administrativas



Postulación de los procedimientos

Para la presentación de la denuncia, no resulta obligatoria la intervención de un abogado y, en consecuencia, no constituye un requisito para la presentación de la denuncia, descargos, recursos impugnatorios ni cualquier acto procedimental, que los escritos se encuentren firmados por un abogado.

La solicitud de medida cautelar puede plantearse de manera conjunta con la denuncia, o en cualquier etapa del procedimiento, ya sea durante la primera o segunda instancia.

Requisitos de la denuncia (i)

Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los órganos resolutivos de protección al consumidor se debe cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI vigente.

El denunciante puede adjuntar el comprobante de pago del derecho de tramitación o señalar el número o código de operación que figura en el comprobante, e indicar la fecha en que realizó el pago.

Requisitos de la denuncia (ii)

a) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo.

b) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado.

c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor.

d) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.

e) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.

f) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.

g) La firma del denunciante o de su representante.

Calificación de la denuncia

Recibida la denuncia, el órgano competente debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la denuncia

En caso de verificarse el incumplimiento de alguno de ellos, deberá emitir el acto administrativo correspondiente a través del cual se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para la subsanación de la denuncia, bajo apercibimiento de declararla inadmisibile.

Inicio del procedimiento

El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia de oficio, como consecuencia de una denuncia de parte, desde la notificación con la imputación de cargos al posible infractor

En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento sumarísimo, el Órgano Sumarísimo emitirá la resolución dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia

En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento ordinario, la Comisión correspondiente emitirá la resolución dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia

El plazo para la presentación de descargos -en primera instancia- es de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento.

Informe final de instrucción

En los procedimientos administrativos por iniciativa de parte,

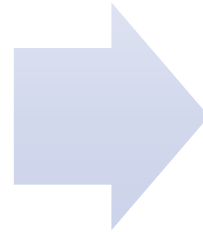
la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles.

Procedimientos en materia de protección al consumidor por iniciativa de la autoridad

Inicio de oficio sin presentación de denuncia administrativa

Procedimiento sancionador por iniciativa de la Autoridad

Procedimiento sancionador por iniciativa de la Autoridad



Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor promovido por propia iniciativa de la Comisión competente, como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión realizada de forma directa o mediante delegación.

Inicio del procedimiento

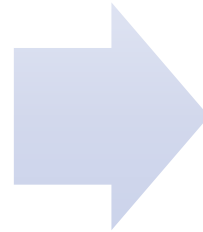
El procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se tramita bajo las reglas del procedimiento ordinario, en lo que sea compatible con su naturaleza, en un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles por instancia.

El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor por iniciativa de la autoridad se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

En las resoluciones de inicio de procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se establecerá un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos.

Informe final de instrucción

En los procedimientos administrativos a instancia de la autoridad,

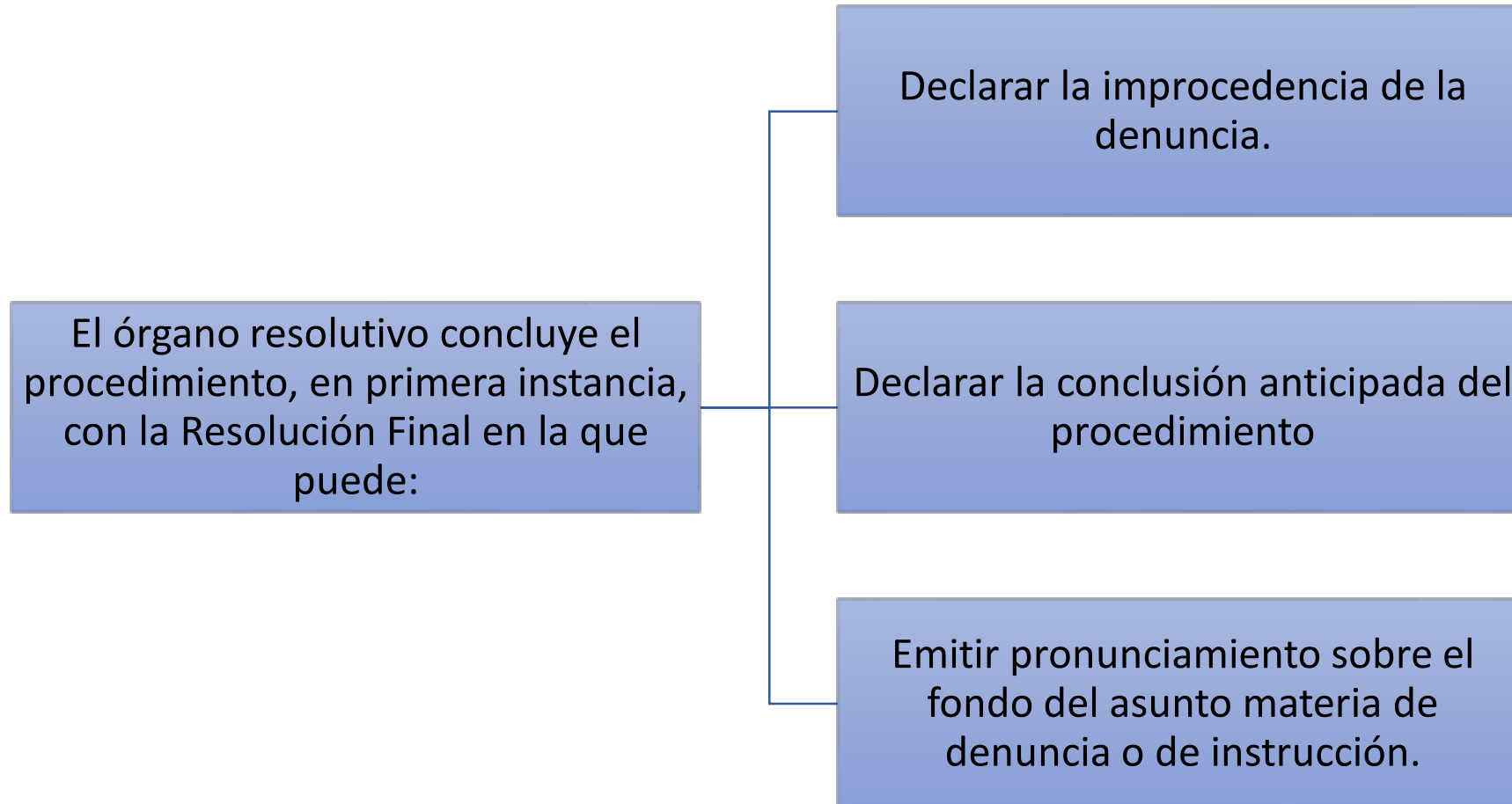


la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles.

Fin del procedimiento

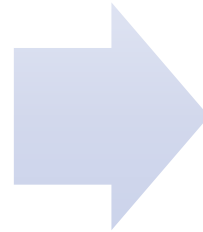
Resolución final

Conclusión del procedimiento sancionador (i)



Conclusión del procedimiento sancionador (ii)

En caso la resolución contenga un pronunciamiento de fondo del asunto, el órgano resolutorio debe determinar la existencia de responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción, disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones, dictar las medidas correctivas pertinentes, ordenar el reembolso de las costas y/o costos a favor del denunciante; o disponer el archivo de los actuados en caso no se halle responsabilidad administrativa en el denunciado.



La inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante

Recurso de apelación

El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar

La resolución del superior jerárquico agota la vía administrativa.

Muchas gracias

José María Pacori Cari

Estudio Jurídico de Abogados

Corporación Hiram Servicios Legales

Teléfono móvil y WhatsApp

959666272

corporacionhiramsl@gmail.com