

The background features a stylized, dark blue-tinted image of a building facade, likely a government or judicial building, with a prominent archway. Above the building, the Peruvian flag (red, white, and red) is depicted as if it is waving or peeling away from the top of the page.

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y NORMAS COMPLEMENTARIAS

TERCERA EDICIÓN OFICIAL



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Tercera Edición Oficial: diciembre 2020

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente Constitucional de la República

EDUARDO ERNESTO VEGA LUNA
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

HANIA PÉREZ DE CUÉLLAR LUBIENSKA
Presidenta del Consejo Directivo del Indecopi

FELIPE ANDRÉS PAREDES SAN ROMÁN
Viceministro de Justicia

DANIEL SÁNCHEZ VELÁSQUEZ
Viceministro de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia

ENRIQUE VALVERDE GONZÁLES
Director General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria




Director General de Desarrollo Normativo
y Calidad Regulatoria
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

ANA MARÍA VALENCIA CATUNTA
Directora de Sistematización Jurídica y Difusión

INGRID MARIA DEL CARMEN BOCANEGRA CALDERÓN
Analista Legal de Textos Legales Oficiales

Colaborador de la Revisión y Actualización:

SETI JAIR ANGELINO PÉREZ

Ejecutivo de la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión

Autores del Manual sobre la Protección y Defensa del Consumidor:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo, Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

Personal de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:

Mariela Idania Villacorta Varas, Ejecutivo I.

Sixto Benjamin Vila Alarcón, Ejecutivo I.

Melissa Virginia Torres Salguero, Ejecutivo II.

Yvette Stephany Sanguineti Campos, Secretaria Técnica.

Lesli Roxana Gonzales Cabanillas, Profesional en Derecho.

Sandra Marisol Cárdenas Panuera, Profesional en Derecho.

DERECHOS RESERVADOS
DECRETO LEGISLATIVO N° 822

DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Derechos de Edición

2020 - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Calle Scipión Llona N° 350 - Miraflores, Lima 18

Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-08735

Razón Social: Litho & Arte S.A.C

Domicilio: Jr. Iquique N° 026 - Breña



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

PRÓLOGO

Conforme la economía peruana ha crecido en los últimos años, los mercados también se han desarrollado y la naturaleza de las transacciones se ha vuelto más compleja. En este contexto, la protección del consumidor ha afrontado constantes retos y también se ha adaptado orientándose a ser integral.

Indudablemente, el año 2010, constituyó un punto de inflexión dentro del diseño institucional y regulatorio puesto que se aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), dándose inicio a un Sistema Integrado Nacional con el INDECOPI como Autoridad Nacional de Defensa del Consumidor, con el mandato de armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país.

El INDECOPI, al ser designado como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor fortaleció progresivamente su rol preventivo y de protección del consumidor con la emisión e impulso de diversa normativa y la reconfiguración de su organización interna en materia de consumo.

En el marco regulatorio, por ejemplo, destacó la implementación progresiva de mecanismos de solución de conflictos orientados, en primer lugar, a la búsqueda de la autocomposición, a través de la creación del Libro de Reclamaciones (conforme el artículo 150 del Código), el impulso hacia la creación de defensorías gremiales (a través de la resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 216-2016-INDECOPI/COD) y de los programas voluntarios de cumplimiento (con la emisión del Reglamento que Promueve y Regula la Implementación Voluntaria de Programas de Cumplimiento Normativo en Materia de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial, aprobado por D.S. N° 185-2019-PCM); los mismos que se sumaron al Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) encargado de la tramitación de reclamos; y, en segundo lugar, la heterocomposición, con la implementación de los órganos de procedimientos sumarísimos (conforme el artículo 124 del Código), que se sumaron a los procedimientos ordinarios existentes y, la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo (conforme el artículo 137 del Código).

Asimismo, destacó la implementación del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, con la finalidad de advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios comercializados en el mercado nacional que podrían ponerlos en riesgo e informar sobre las acciones que han sido adoptadas por los proveedores y las entidades públicas competentes, frente a dicha situación, acorde a los artículos 28 y 29 del Código, sistema que conjuntamente con las actividades de capacitación, orientación

y difusión permiten reducir las asimetrías informativas y coadyuvan a mejor toma de decisiones.

El esfuerzo de calidad regulatoria desplegada ha sido acompañado de un mayor acercamiento interinstitucional dentro del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, en el que los representantes del Estado, proveedores y sociedad civil buscan la armonía y fortalecimiento de las actividades que se realizan a favor de los consumidores.

Precisamente, es en este espacio en el que se dio otro hito en el diseño de la protección del consumidor al aprobarse la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (Decreto Supremo N° 006-2017-PCM) y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (Decreto Supremo N° 024-2017-PCM), los mismos que articulan de mejor forma los esfuerzos en materia de protección del consumidor sobre la base de objetivos y metas trazadas.

Asimismo, destaca un avance en cuanto a conocer en mayor grado al consumidor. En efecto, el INDECOPI realizó dos encuestas a nivel nacional en el ámbito urbano y se evidenció: i) un mayor empoderamiento del consumidor; ii) un mayor conocimiento de los consumidores sobre sus derechos como consumidor; iii) el desconocimiento de las competencias de las entidades en materia de consumo, dada la existencia de un alto porcentaje de consumidores que no sabe a qué entidades recurrir ante un problema de consumo; iv) la existencia de desconfianza hacia los proveedores en cuanto al respeto de sus derechos, donde las bodegas, los supermercados, las clínicas y hospitales, y los bancos son percibidos como los tipos de negocio donde es más común que no se respeten sus derechos y deben ser monitoreados por el Estado.

El esfuerzo realizado a diez años de la vigencia del Código ha sido destacable, pero aún quedan importantes desafíos de corto, mediano y largo plazo, que estamos seguros y comprometidos de alcanzarlos y que serán posibles con una participación proactiva del Estado, los proveedores y los mismos consumidores a fin de tener consumidores empoderados y con una efectiva protección por parte del Sistema, con mayor énfasis en los consumidores vulnerables. Lo anterior requerirá una rápida adaptación hacia el nuevo contexto el cual demanda una digitalización de servicios, mayor simplificación administrativa de cara al consumidor en los mecanismos de solución de conflictos, fortalecimiento del *enforcement* y fomento de la cultura de consumo responsable.

Hania Pérez de Cuéllar Lubienska

Presidenta del Consejo Directivo del Indecopi

PRESENTACIÓN

Entre las funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos está la de sistematizar la legislación e información jurídica y promover la difusión de las normas legales de carácter general mediante ediciones oficiales de textos, a través de medios impresos y/o electrónicos, con la finalidad de que la ciudadanía tenga acceso a las normas legales que establecen sus derechos y obligaciones, así como tenga conocimiento de los servicios que debe brindar la Administración Pública.

Una de las principales normas de nuestro ordenamiento jurídico es el Código de Protección y Defensa del Consumidor –aprobado mediante Ley N° 29571–, que instituye como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, en el marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y dentro del régimen de economía social de mercado establecido en el texto constitucional.

En el citado artículo de la Constitución, se garantizan tres derechos de los consumidores: i) derecho a la información sobre bienes y servicios; ii) derecho a la salud; y, iii) derecho a la seguridad. Estos derechos deben ser garantizados debido a que los consumidores se encuentran en una situación de desigualdad –desventajosa para ellos– frente a los proveedores de bienes y servicios. Esta situación de *asimetría informativa* se advierte en la disímil cantidad y calidad de información que tienen los consumidores y los proveedores en una relación de consumo.*

En ese contexto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor fue aprobado con la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus derechos y legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución Política del Perú, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor sustituye a todas las normas anteriores de protección al consumidor, como el Decreto Legislativo N° 716 –Decreto Legislativo sobre Protección al Consumidor–. Asimismo, plasma las líneas directrices que orientan el accionar del Estado y los agentes del mercado, estableciendo el marco necesario para el desarrollo de las políticas públicas y los principios que rigen en el

* En ese sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional en las sentencias recaídas en los expedientes 01865-2010-PA/TC (f.j. 16); 3315-2004-AA/TC (f.j. 9) y 0858-2003-AA/TC (f.j. 11).

sistema y orientan a todos sus integrantes: Estado, gremios y ciudadanía en general, en beneficio de los consumidores.

En ese contexto, en el marco del Grupo de Trabajo encargado de la elaboración y coordinación del Plan de Acciones para la Conmemoración del Bicentenario de la Independencia del Perú, creado por Resolución Ministerial N° 0079-2019-JUS, se aprobó la publicación de la Tercera Edición Oficial del “Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias”.

Esta publicación tiene por objeto poner a disposición de la ciudadanía y la comunidad jurídica un documento que permita conocer, de una forma más amigable y cercana, la normativa nacional más relevante que regula los derechos de los consumidores y usuarios.

Así, la Primera Parte de la publicación está constituida por un “Manual sobre la Protección y Defensa del Consumidor”, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, donde se aprecian los principales fundamentos de la protección al consumidor.

La Segunda Parte de la publicación comprende el texto actualizado del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como una breve compilación de normas complementarias que desarrollan las principales instituciones reguladas en el citado cuerpo normativo.

Asimismo, la Tercera Parte de esta edición oficial contiene lineamientos de las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que deben ser destacados.

En ese orden de ideas, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos busca promover entre la ciudadanía una lectura integral de las normas y resoluciones más relevantes en materia de protección y defensa del consumidor, a fin de brindar herramientas a las personas en el ejercicio de los derechos que les asisten, de ahí que nos complace presentar la Tercera Edición Oficial del “Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias”.

Eduardo Ernesto Vega Luna

Ministro de Justicia y Derechos Humanos



Resolución Viceministerial

Nº 006-2020-JUS-VMJ

Lima, 25 SEP. 2020

VISTOS, el Informe N° 045-2020-JUS/DGDNCR-DSJD, de la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión; el Oficio N° 507-2020-JUS/DGDNCR, de la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria; el Oficio N° 699-2020-JUS/OGPM-OPRE, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° 721-2020-JUS/OGA, de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, el literal j) del artículo 7 de la Ley N° 29809, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, establece como función específica de esta institución, sistematizar la legislación e información jurídica de carácter general y promover su estudio y difusión, así como disponer su edición oficial;



F. PAREDES SR.

Que, el artículo 53 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, señala que la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria es el órgano de línea encargado, entre otras funciones, de sistematizar y difundir la legislación nacional y la jurisprudencia vinculante, con la finalidad de mantener la coherencia y el perfeccionamiento del ordenamiento jurídico;

Que, el literal g) del artículo 57 del citado Reglamento, establece que la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión, tiene como función editar y publicar con carácter de edición oficial, a través de medios impresos, electrónicos u otros similares, las normas legales sistematizadas, en particular códigos, leyes y compendios especializados de la legislación;



M. Larrea S

Que, en cumplimiento de dicha función, la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión ha propuesto a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria la aprobación de la publicación impresa y digital de la Tercera Edición Oficial del Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias, en un tiraje de dos mil (2,000) ejemplares;



Que, con las opiniones favorables de la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión; la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad

Regulatoria; la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29809, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; y el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la publicación impresa y digital de la Tercera Edición Oficial del "Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias", en un tiraje de dos mil (2,000) ejemplares.

Artículo 2.- Autorizar al Director General de la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria a consignar el número correlativo, así como estampar el sello de dicha Dirección General en cada ejemplar de la Tercera Edición Oficial del "Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias".

Regístrese y comuníquese.



FELIPE A. PAREDES SAN ROMÁN
Viceministro de Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

GUÍA DEL LECTOR

Para el correcto uso de la presente edición, el lector deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. La publicación está dividida en tres partes:

La Primera Parte contiene el “Manual sobre la Protección y Defensa del Consumidor”, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

La Segunda Parte comprende el texto actualizado del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como una breve compilación de normas complementarias.

La Tercera Parte contiene lineamientos de las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.

2. El texto de cada artículo de las normas legales, es el vigente al momento de la presente publicación.
3. El texto del articulado es copia fiel del diario oficial El Peruano en lo que respecta a su contenido, incluyendo signos de puntuación y ortografía en general.
4. Las notas a pie de página de las normas legales, se encuentran identificadas con números y hacen referencia a los dispositivos legales que modifican, incorporan, sustituyen o derogan artículos, párrafos e incisos de las normas que comprenden la presente edición.
5. En la sección denominada «Normas Concordadas» se indica las fechas de publicación en el diario oficial El Peruano de los dispositivos legales citados en esta publicación.
6. La presente edición se encuentra actualizada hasta el 27 de noviembre de 2020.

El servidor público actúa de acuerdo al siguiente principio:

Respeto

“Adecúa su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativo, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento”.

**Ley del Código de Ética de la Función Pública
Ley N° 27815, Artículo 6°, inciso 1**

ABREVIATURAS Y SIGLAS

- OPS** : Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
- UIT** : Unidades Impositivas Tributarias
- TCEA** : Tasa de costo efectivo anual
- TREA** : Tasa de rendimiento efectivo anual

NORMAS CONCORDADAS

Ley

Ley Nº 30200 (28.05.2014)

Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales.

Decretos Supremos

Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM (19.02.2011)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Decreto Supremo Nº 029-2011-PCM (14.04.2011)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Registro de Infracciones y Sanciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Decreto Supremo Nº 030-2011-PCM (14.04.2011)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores.

Decreto Supremo Nº 031-2011-PCM (14.04.2011)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios al Consejo Nacional de Protección al Consumidor.

Decreto Supremo Nº 032-2011-PCM (14.04.2011)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento sobre condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

Decreto Supremo Nº 103-2019-PCM (29.05.2019)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Resoluciones Ministeriales

Resolución Ministerial Nº 048-2017-MTC-01.03 (09.02.2017)

Aprueban las Medidas para informar oportunamente a los consumidores sobre la falta de capacidad de los equipos receptores de radiodifusión de recibir señales de radiodifusión bajo el estándar ISDB-T.

Resolución Ministerial N° 596-2019-MTC-01.03 (03.08.2019)

Disponen la publicación del Proyecto de Resolución Ministerial que establece medidas para brindar información relevante a los consumidores sobre la funcionalidad de Difusión Celular o Cell Broadcast en los equipos terminales móviles.

Resolución Ministerial N° 061-2017-PCM (16.03.2017)

Disponen la publicación del proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el portal institucional del INDECOPI.

Resoluciones**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI****N° 159-2010-INDECOPI-COD** (14.11.2010)

Aprueban Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI**N° 100-2015-INDECOPI-COD** (07.06.2015)

Aprueban creación de la oficina de carácter temporal denominada “Junta Arbitral de Consumo Piloto”, adscrita a la Sede Central del INDECOPI.

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI**N° 164-2016-INDECOPI-COD** (13.09.2016)

Aprueban el formato denominado “Formato para informar al INDECOPI de la existencia de productos o servicios con riesgos no previstos”.

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI**N° 075-2017-INDECOPI-COD** (28.04.2017)

Aprueban Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI**N° 076-2017-INDECOPI-COD** (02.05.2017)

Aprueban Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

Resolución N° 007-2016-TSC-OSIPTEL (24.06.2016)

Aprueban los Lineamientos Generales para la aplicación de las Normas de Represión de la Competencia Desleal en el ámbito de las Telecomunicaciones.

Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 252-2016-OS-CD (17.11.2016)

Establecen disposiciones relacionadas a la información al consumidor de cilindros de GLP.

Resolución SBS N° 3274-2017 (21.08.2017)

Aprueban Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

PRIMERA PARTE

MANUAL SOBRE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PARTE 1:

¿CUÁLES SON LOS FUNDAMENTOS DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?

1. ¿Quién defiende a los consumidores?

La Constitución Política de 1993 establece en el artículo 65 el principio de defensa de los consumidores y usuarios conforme a lo siguiente:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

Esta disposición constituye uno de los principios generales del régimen económico de la Constitución, entre los cuales también está la libre iniciativa privada y la libre competencia de los agentes económicos, las cuales se deben ejercer en el marco de una economía social de mercado¹.

De esta manera, la Constitución vela, de un lado, por los agentes económicos que se encargan de realizar la oferta de productos y/o servicios en el mercado (los que

1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993

Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Artículo 61.- El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

en materia de protección al consumidor son denominados proveedores) y, por otro lado, protege a los consumidores que producen la demanda de dichos productos y/o servicios.

En ese contexto, la protección de los consumidores es ejercida por el Indecopi², entidad que, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es competente para verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).

Es importante señalar que, de acuerdo con lo señalado en el Código, la protección al consumidor en nuestro país es transversal, es decir, que involucra a todos los poderes

2 DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

2.1 El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de:

[...]

d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;

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

Artículo 105.- Autoridad competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)

Artículo 135.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

públicos y a la sociedad en su conjunto⁴. En tal sentido, las facultades asignadas al Indecopi para la protección de los consumidores son ejercidas sin perjuicio de las atribuciones y de la autonomía con la que cuentan las demás entidades integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, el Sistema).

Lo antes indicado permite identificar que el Estado tiene la obligación de garantizar a los consumidores que el desarrollo de cualquier actividad económica se efectúe respetando los derechos de información, seguridad y salud, no discriminación en el consumo, entre otros, habiendo dispuesto para tal efecto que el Indecopi es la autoridad encargada de la protección de estos derechos, sin perjuicio de las competencias que hayan sido otorgadas a otras instituciones.

2. ¿Qué es el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Es el conjunto de normas jurídicas que reconocen y tutelan los derechos de las y los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política y del régimen de economía social de mercado. Sus disposiciones tienen por finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios apropiados y adecuados en el mercado y que cuenten con mecanismos efectivos para la solución de controversias en sus consumos.

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

Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

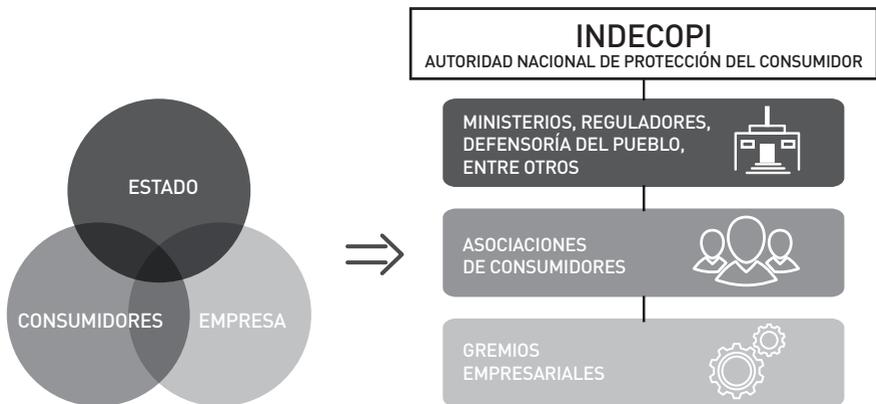
(...)

El Código aborda temas referidos a los derechos de los consumidores y su relación con el proveedor, contratos de consumo, métodos comerciales abusivos, protección del consumidor en productos o servicios específicos (servicios públicos regulados, salud, educativos, inmobiliarios y financieros), responsabilidad y sanciones, defensa colectiva de los consumidores (rol y funciones de las asociaciones de consumidores) y el Sistema.

Sin embargo, en lo que se refiere a los derechos de los consumidores, se debe considerar que el Código contiene una relación no limitativa, pues aquellos que se enumeran no son los únicos que los amparan, sino todos aquellos en los cuales pudieran ser afectados los consumidores.

El Código crea el Sistema, que es el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país. Asimismo, delega en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, el Consejo) la propuesta y armonización de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



Bajo ese contexto, el Código establece que el Consejo es un órgano de trabajo interinstitucional creado para la integración del marco normativo local y nacional sobre protección del consumidor, así como para el fortalecimiento de las actividades que se realizan a favor de los consumidores. Está conformado por representantes de catorce entidades del sector público y privado: ministerios, organismos reguladores de servicios públicos, gremios empresariales y asociaciones de consumidores, en coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Asimismo, está presidido por el Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y constituye un soporte organizacional para el Sistema.

3. ¿Cuáles son las políticas públicas en materia de protección al consumidor?

El artículo VI del Título Preliminar del Código, desarrolla el accionar del Estado para ejercer la protección del consumidor en nuestro país, enunciando como Políticas Públicas la labor del Estado de proteger la salud y seguridad de los consumidores, de garantizar el derecho a la información de los mismos promoviendo el trabajo conjunto entre el sector público y privado, de orientar acciones para defender los intereses de los consumidores contra las prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado, entre otras.

En ese sentido, el Código reconoce que el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, se encuentra a cargo de la protección y defensa de los derechos de los consumidores en todo el Perú.

Así, la Autoridad Nacional cuenta con el apoyo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, desde el 15 de marzo de 2012, para las coordinaciones e implementación de todas aquellas acciones que permitan el cumplimiento de sus funciones.

Estas funciones y actividades se ejecutan en el marco de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor⁵, herramienta fundamental de política pública, que permite, con una visión a largo plazo, contribuir a un mayor y más eficaz nivel de protección de los derechos de los consumidores con equidad y con mayor incidencia en los sectores de consumidores más vulnerables, debiendo para ello consolidar e integrar de modo progresivo el Sistema, que fue creado por el artículo 132 del Código.

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se sustenta en los siguientes principios:

- a. **Eficiencia y Eficacia:** Lograr los objetivos, haciendo uso racional de los recursos, teniendo como base la calidad en la gestión y el mejoramiento continuo de las actividades tanto público como privadas.
- b. **Transparencia:** Generar un ambiente de confianza entre la actuación del Estado en relación a la protección y defensa de los consumidores y la sociedad, de tal forma que las responsabilidades, procedimientos y reglas establecidas, se desarrollen e informen con claridad, incentivando la activa participación de la ciudadanía.
- c. **Inclusión y enfoque intercultural:** Dirigir las políticas a la efectiva atención de los requerimientos y necesidades de los consumidores más vulnerables; reconociendo y valorando visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en las relaciones de consumo de bienes y servicios, basadas en el diálogo y respeto a la población culturalmente diversa del país.
- d. **Protección:** Promover la generación de condiciones que garanticen la transparencia y equidad en las relaciones de consumo.

⁵ Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

- e. **Defensa:** Actuar en respuesta ante la vulneración de los derechos de los consumidores.
- f. **Igualdad y no discriminación:** Garantizar que las relaciones de consumo se desarrollen de manera equitativa sin distinción ni exclusión sobre la base de motivos raciales, religiosos, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, identidad étnica o cultural, opinión, nivel socio económico, condición migratoria, discapacidad, condición de salud, factor genético, filiación, o cualquier otro motivo.

Asimismo, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se estructura sobre la base de cuatro (4) ejes de política, que permiten guiar las actividades del Sistema y facilitan la medición de sus avances a través de los siguientes objetivos específicos:

- ▶ **Eje de Política 1:** Educación, orientación y difusión.
- ▶ **Eje de Política 2:** Protección de la salud y seguridad de los consumidores.
- ▶ **Eje de Política 3:** Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores.
- ▶ **Eje de Política 4:** Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

4. ¿Quién es un consumidor?

Es la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Para determinar si una persona, ya sea natural o jurídica, tiene la calidad de consumidor, se debe verificar si el producto o servicio ha sido adquirido en un ámbito diferente al de una actividad empresarial o profesional. Por ello, se entiende a la actividad empresarial o profesional como cualquier labor, función o acción que se realiza con habitualidad para producir, distribuir, desarrollar o suministrar productos o servicios.

En ese sentido, las disposiciones del Código protegen a las personas naturales y jurídicas que adquieren o pretenden adquirir productos y/o servicios fuera del espacio en el que se desarrolla una actividad empresarial o profesional; salvo el caso de los microempresarios, a quienes ampara la normativa de protección al consumidor siempre que el producto o servicio que haya adquirido no forme parte del giro del negocio y exista asimetría informativa respecto del mismo.

5. ¿Quién es un proveedor?

Se considera como tal a la persona de derecho público o privado que habitualmente fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende, suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza.

Dentro del concepto se incluyen a distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y/o prestadores, etc., por lo que no es necesario que el proveedor participe o no del contrato que materializa la venta para que se encuentre dentro de una relación de consumo.

Así, un proveedor se dedicará a la producción o comercialización de bienes, esto es, a la fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento, preparación, expendio o suministro de bienes, o a la prestación de servicios en el territorio nacional; listado que se encuentra establecido en el numeral 2 del Artículo IV del Título Preliminar del Código, y que sin ser limitativo, define detalladamente a los distintos proveedores involucrados en la cadena producción – consumo.

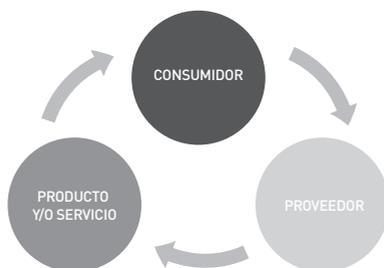
6. ¿Qué es la relación de consumo?

La relación de consumo ha sido definida por el Código como “la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”. La relación de consumo es el eje central en materia de protección al consumidor, debido a que en atención a esta se determina si es aplicable o no lo dispuesto en el Código.

Es así como el ámbito de aplicación del Código, tanto territorial como subjetivo, se establece en función a la relación de consumo. En ese sentido, refiere que sus disposiciones son aplicables a todas aquellas relaciones de consumo que se celebran o que producen sus efectos dentro del territorio nacional. Mientras que, en el ámbito subjetivo, señala que las disposiciones del Código solo amparan a los consumidores que se encuentren, directa o indirectamente, expuestos o comprendidos en una relación de consumo, sin importar si esta es onerosa o no, siempre que esté dirigida a fomentar el consumo.

Esto quiere decir que se puede considerar como relación de consumo a aquella interacción entre un consumidor y proveedor, a pesar de que no haya contrato ni se haya efectuado compra alguna de por medio.

Así, en una relación de consumo concurren los siguientes elementos: a) consumidor, b) proveedor, c) producto y/o servicio, por lo que podrían encontrarse una o más personas como agentes y uno o más bienes o servicios.



Entonces estaremos frente a una relación de consumo cuando se constate que quien reclama es una persona que ha adquirido o pretende adquirir un producto o servicio fabricado, comercializado o distribuido por algún proveedor para beneficio propio o de su grupo familiar/social, o que producto de dicha interacción, quien reclama vea afectado sus derechos, tales como el derecho a la no discriminación.

7. ¿Cuáles son los derechos de los consumidores?

Algunos de los derechos de los consumidores, se enumeran a continuación:

1. Derecho a recibir un producto o servicio apropiado y adecuado (idoneidad)

Debe existir una correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que el proveedor brinda efectivamente. Para ello es necesario verificar la publicidad e información recibida, las condiciones o circunstancias de la compra, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores.

2. Derecho a recibir una protección eficaz respecto a productos y servicios que representen riesgo o peligro para la vida y la salud

Los productos y servicios deben ser seguros. Sin embargo, si, en condiciones normales o previsibles estos representan un riesgo o peligro a la vida o a la salud, se debe garantizar al consumidor una protección eficaz ante estas circunstancias.

3. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz

La información que se brinda al consumidor tiene que ser relevante para garantizar una buena decisión de compra que se ajuste a los intereses del consumidor, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

4. Derecho a la protección contra métodos comerciales abusivos

No están permitidos los métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos, y abusivos en el cobro. La información que nos brinda el proveedor no debe inducirnos al error.

5. Derecho a un trato justo y equitativo en toda compra de un producto o contratación de un servicio

Los proveedores no pueden establecer discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole respecto de los consumidores que se encuentren dentro o expuestos a una relación de consumo.

6. Derecho a la reparación o reposición de un producto

A una nueva ejecución del servicio o, incluso, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias o casos que establezca el Código.

7. Derecho a una indemnización por daños o perjuicios

Si el proveedor ocasiona daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil, en la vía jurisdiccional o arbitral correspondiente.

8. Derecho a elegir libremente

El consumidor tiene derecho a elegir el producto o servicio más conveniente a sus necesidades, sin ningún tipo de presión externa o condicionamiento, sobre la base de la información brindada por el proveedor. Los productos y servicios deben ser apropiados, adecuados y de calidad.

9. Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva

Las entidades públicas o privadas están llamadas a atender, dentro de los plazos legales establecidos, los reclamos o denuncias formulados por los consumidores de manera individual o colectiva, empleando los medios que establecen las normas para la defensa del consumidor.

10. Derecho al pago anticipado o prepago de saldos en toda operación de crédito

Estos pagos pueden ser en forma total o parcial, con la consecuente reducción de intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que se apliquen penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Cabe mencionar que, tal como lo establece el Código, los derechos previamente desarrollados no excluyen otros que puedan derivarse de sus disposiciones ni aquellos que se encuentran reconocidos en leyes especiales. Asimismo, resulta nula la renuncia a estos derechos, siendo de igual manera nulo el pacto en contrario.

11. Derecho a no ser discriminado

El Código reconoce el mandato de no discriminación, establecido en la Constitución Política, en el acceso a productos o servicios, esto es, en el marco de una relación de consumo. En el contexto de la protección al consumidor, se considera que discriminar es distinguir a los consumidores por razones no objetivas, como el origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica u otra de cualquier índole.

8. ¿Cuáles son los deberes de los proveedores?

Los proveedores tienen la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para que este tome decisiones de consumo adecuadas al comprar un producto o contratar un servicio.

Cabe señalar que la información que brindan los proveedores debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, pues, a través de ello, se busca corregir la asimetría informativa que existe en toda relación de consumo. Esta asimetría informativa se genera porque el proveedor está en mejor posición de conocer las características y funciones de los productos y/o servicios que ofrece en el mercado, por lo que se le exige trasladar dicha información al consumidor para que tome una decisión de consumo adecuada. Los proveedores no deben inducir a error al consumidor.

De igual manera, los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos o servicios que ofrecen, entendiéndose por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, a la publicidad e información brindada por el proveedor, entre otros factores, según las circunstancias del caso.

Tal como se ha señalado, la idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que finalmente recibe. Así pues, la expectativa del consumidor respecto del producto o servicio que ha adquirido se forma sobre la base de la información brindada por el proveedor, por lo cual existe una vinculación intrínseca entre ambos deberes: información e idoneidad.

De esta manera, la expectativa que el consumidor crea es un elemento objetivo que se determina en atención a los tipos de garantías que existen en torno al producto o servicio contratado. Estas garantías se clasifican en legal, explícita e implícita, y son descritas a continuación:

GARANTÍA LEGAL

Cuando la ley, normas o regulaciones vigentes no permiten la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin que cumpla con ciertas condiciones. Esta garantía se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se haya señalado expresamente.

GARANTÍA EXPLÍCITA

Esta se deriva de los términos y condiciones que el proveedor ha ofrecido de forma expresa tanto en el contrato, como etiquetado, publicidad, comprobante de pago o cualquier otro medio que permita que se pruebe específicamente el ofrecimiento al consumidor.

GARANTÍA IMPLÍCITA

Ante la falta de información por parte del proveedor, se asume que el producto o servicio cumple con el fin para el que ha sido adquirido, en atención a los usos y costumbres del mercado, entre otros aspectos a considerar.

Como se puede apreciar, la matriz es la garantía legal que no puede ser desplazada ni por la garantía explícita ni la implícita, por lo que cualquier pacto en contrario de los mandatos legales se tiene por no puesto.

Asimismo, se debe tener en cuenta que la garantía explícita desplaza a la implícita, pues lo establecido por el proveedor en el contrato o en la publicidad puede delimitar la expectativa que el consumidor puede haber formado respecto del producto que adquiere.

Por otro lado, ante la ausencia de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor, considerando como tales, a todos aquellos involucrados en la cadena de producción atendiendo su grado de responsabilidad. Sin embargo, el proveedor

no está obligado a cumplir con toda expectativa que el consumidor se genere, sino con aquella que esté acorde a la finalidad ordinaria del producto o servicio que ha adquirido, con las circunstancias o el contexto en el que se dio la adquisición, así como con los usos y costumbres comerciales.

PARTE 2:

¿QUÉ MECANISMOS PODEMOS EMPLEAR PARA PROTEGER NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES?

1. ¿Qué entidades protegen a los consumidores?

El Indecopi, como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, coordina y dirige el Sistema y preside el Consejo conformado por miembros del Estado, los consumidores y el empresariado.

Así, con la finalidad de orientar a los consumidores en la protección de sus derechos, el Indecopi elaboró el Mapa de Consumo, una herramienta que consolida la información de todas las entidades públicas que atienden reclamos o denuncias de consumidores y usuarios a nivel nacional, con el fin de que los ciudadanos sepan a qué entidad acudir cuando se presenta un inconveniente frente a la compra de un producto o la contratación de un servicio.



Este instrumento ha sido elaborado en diferentes formatos e idiomas, con la participación de los miembros del Consejo, como son el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud); a efectos de reconocer la importancia de que todos los consumidores sepan dónde y cómo pueden presentar sus reclamos o denuncias, así tenemos:

1.1. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

¿Qué funciones tiene?

Protege a los consumidores frente a la adquisición de productos y servicios en general, tales como:

- ▶ Servicios bancarios y de seguros.
- ▶ Equipos tecnológicos.
- ▶ Transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros.
- ▶ Servicios educativos privados.
- ▶ Inmobiliarias.
- ▶ Servicios turísticos.
- ▶ Automóviles.

¿Cuáles son sus mecanismos de atención?

- ▶ Consultas y reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano.
- ▶ Arbitraje de Consumo.
- ▶ Denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.

¿Qué problemas no soluciona?

- ▶ Calidad del servicio de telecomunicaciones (Osiptel).
- ▶ Electricidad y gas natural (Osinergrmin).
- ▶ Agua potable y alcantarillado (Sunass).
- ▶ Servicios de salud (Susalud).

1.2. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL**¿Qué funciones tiene?**

Protege a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como:

- ▶ Telefonía fija.
- ▶ Telefonía móvil.
- ▶ Televisión paga.
- ▶ Internet.

¿Qué problemas soluciona?

- ▶ Facturación.
- ▶ Suspensión o corte del servicio.
- ▶ Calidad del servicio.
- ▶ Falta de entrega de recibo.

¿Cuáles son sus mecanismos de atención?

- ▶ Consultas.
- ▶ Reclamos y reconsideraciones ante las empresas operadoras.
- ▶ En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas

operadoras, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel, resolverá en segunda instancia.

¿Qué problemas no soluciona?

- ▶ Problemas con equipos celulares (Indecopi).

1.3. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN

¿Qué funciones tiene?

Protege a los usuarios de servicios y productos suministrados por las empresas de los sectores eléctricos e hidrocarburos, tales como:

- ▶ Electricidad.
- ▶ Gas Natural Domiciliario.

¿Qué problemas soluciona?

- ▶ Facturación.
- ▶ Calidad del servicio.
- ▶ Corte de servicio.
- ▶ Negativa de instalación.

¿Cuáles son sus mecanismos de atención?

- ▶ Consultas.
- ▶ Reclamos ante las empresas concesionarias.
- ▶ En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Osinergmin resolverá en segunda instancia.

1.4. Organismo Supervisor de la Inversión en infraestructura de transporte de Uso Público – OSITRAN

¿Qué funciones tiene?

Protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada, tales como: carreteras, aeropuertos, vías férreas Metro de Lima y Callao, puertos e hidrovías.

¿Qué problemas soluciona?

- ▶ Facturación y cobro de servicios por uso de la infraestructura.
- ▶ Condicionamiento de la presentación del reclamo al pago de la tarifa.
- ▶ Calidad y oportuna prestación de los servicios.
- ▶ Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.
- ▶ Problemas en el acceso a la infraestructura o limitaciones en el servicio.

¿Qué problemas no soluciona?

- ▶ Servicios prestados por empresas de transporte aéreo y terrestre (Indecopi).

¿Cuáles son sus mecanismos de atención?

- ▶ Consultas y denuncias ante la Gerencia de Atención al Usuario del Ositran.
- ▶ Reclamos ante las empresas concesionarias.
- ▶ En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, se presentan apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, en segunda instancia.

1.5. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS

¿Qué funciones tiene?

Protege a los usuarios para la prestación de los servicios de: agua potable y alcantarillado.

¿Cuáles son sus mecanismos de atención?

- ▶ Orientación y consultas.
- ▶ Reclamos y reconsideraciones ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS).
- ▶ En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las EPS, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass resolverá en segunda instancia.

¿Qué problemas soluciona?

- ▶ Facturación.
- ▶ Corte de servicio.
- ▶ Calidad del agua.
- ▶ Colapso de redes.

1.6. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS

¿Qué funciones tiene?

Resuelve los reclamos de los afiliados y/o beneficiarios del Sistema Privado de Pensiones frente a cualquier vulneración de:

- ▶ Las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP).
- ▶ Empresas de Seguros (solo en caso de seguros previsionales).

¿Cuáles son sus mecanismos de atención?

- ▶ Asesoría especializada sobre los productos previsionales y los beneficios del Sistema Privado de Pensiones.
- ▶ Reclamos sobre temas previsionales ante las AFP y compañía de seguros. En caso de falta de respuesta, se presenta solicitud de solución de reclamo ante la SBS.

¿Qué problemas soluciona?

- ▶ La negativa, demora o suspensión en el pago de pensión y/o gastos de sepelio.
- ▶ Disconformidad con la orientación brindada en el marco de la tramitación de una pensión u otra prestación previsional.
- ▶ El pago de una pensión menor a la que le corresponde percibir al afiliado y/o beneficiario.
- ▶ Cualquier otra afectación a los derechos de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones.

2. ¿Cómo es el procedimiento sancionador a cargo del Indecopi?

El Indecopi, posee órganos administrativos competentes y especializados para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en este a través de dos procedimientos:

2.1. Procedimiento Ordinario

En el procedimiento ordinario se conocen denuncias cuya cuantía supere las

3 UIT, salvo denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información y falta de atención a reclamos, métodos abusivos de cobranza y falta de entrega del producto, las que se tramitan a través de los procedimientos sumarísimos. Asimismo, se conocen las denuncias referidas a productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, actos que afecten intereses colectivos o difusos que sean inapreciables en dinero.

Dicho procedimiento se inicia de oficio, como consecuencia de una denuncia de parte, desde la notificación con la imputación de cargos al posible infractor; siendo el plazo para emitir resolución final el de 120 días hábiles.

Las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) se encuentran a cargo de los procedimientos ordinarios, y les corresponde velar por el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, entre otras.

En la actualidad existen tres Comisiones, las cuales fueron establecidas por Resolución N° 027-2013-INDECOPI-COD y por Resolución N° 102-2015-INDECOPI-COD, las que tienen competencia en:

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

Aborda procedimientos e investigaciones relacionados a: servicios bancarios y financieros, mercado de valores, sistema de pensiones, planes de salud, servicios de salud humana, y otros seguros.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

Aborda procedimientos e investigaciones en materia de protección al consumidor que comprenden los demás segmentos económicos que no son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

Es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.

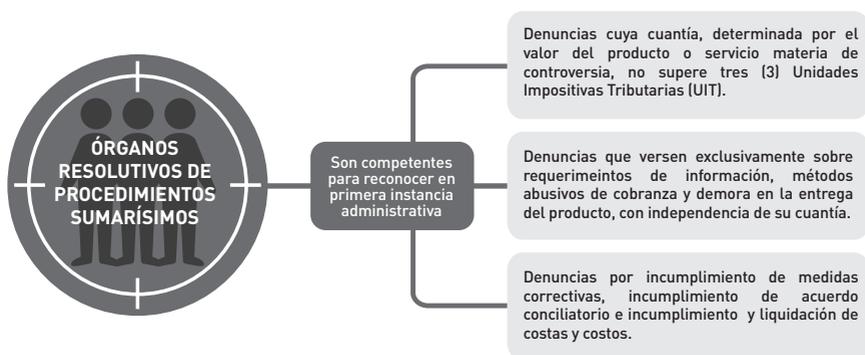
Al constituirse la Comisión de Protección al Consumidor como la primera instancia la segunda instancia en vía de apelación es la Sala Especializada de Protección al Consumidor.

2.2. Procedimiento Sumarísimo

El procedimiento sumarísimo es un procedimiento especial de carácter célere o ágil para los casos en que ello sea necesario por la cuantía o la materia en controversia. Se inicia de oficio, como consecuencia de una denuncia de parte, cuyo plazo es de treinta (30) días hábiles desde la notificación con la imputación de cargos al posible infractor hasta la emisión de la resolución final.

La primera instancia la constituyen los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) y la segunda instancia, en vía de apelación, es la Comisión de Protección al Consumidor. En la actualidad no existe el recurso de revisión.

Los OPS fueron creados por el Consejo Directivo del Indecopi y atienden este tipo de procedimientos, cuya competencia se circunscribe a:



Cabe señalar que, para contabilizar la cuantía de la denuncia, esta no se encuentra determinada por el valor de la medida correctiva solicitada con la denuncia, sino por el valor del producto o servicio materia de controversia.

Tanto en el procedimiento ordinario como el sumarísimo, no es obligatoria la intervención de un abogado, por lo que no es requisito para la presentación de la denuncia o cualquier otro escrito, que el mismo se encuentre autorizado por letrado.

2.3. Diferencias entre el procedimiento ordinario y sumarísimo

A continuación, se podrá identificar las diferencias entre el procedimiento ordinario y sumarísimo:

	Procedimiento Ordinario	Procedimiento Sumarísimo
Por la naturaleza jurídica de los intereses involucrados	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conductas que afecten intereses particulares. ▶ Conductas que afecten intereses difusos o colectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conductas que afecten intereses particulares.
Por la materia involucrada	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Productos o sustancias peligrosas. ▶ Actos de discriminación y trato diferenciado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Métodos abusivos de cobranza. ▶ Falta de entrega del producto. ▶ Falta de atención de reclamos y requerimientos de información. ▶ Incumplimientos de medidas correctivas, acuerdo conciliatorio y liquidación de costas y costos.
Por la razón de la cuantía	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No apreciable en dinero. ▶ Valor mayor a 3 UIT. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Valor menor a 3 UIT.

3. Además del procedimiento sancionador, ¿existen otros mecanismos para proteger nuestros derechos?

3.1. Libro de reclamaciones

El Libro de Reclamaciones es una herramienta útil para la protección de los derechos de los consumidores que debe estar disponible en todos los establecimientos comerciales o plataformas de ventas por internet que cuenten con una sucursal en el país.

Permite presentar las quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la compra de un producto o contratación de un servicio; generando la obligación del proveedor de ponerlo a disposición de los consumidores cuando lo soliciten. Sobre ello veamos:

¿Qué es una queja?

Es una disconformidad frente a una mala atención del proveedor, pero que no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido. Por ejemplo: los servicios higiénicos de un restaurante que no se encuentran en buen estado, una mala atención del personal de una tienda, etc. Ante la formulación de una queja el proveedor no se encuentra en la obligación de emitir una respuesta. Este tipo de manifestaciones por parte de consumidor ayudan al proveedor a mejorar la calidad de su atención.

¿Qué es un reclamo?

Se produce cuando el consumidor no se encuentra conforme con el producto adquirido o servicio brindado. Por ejemplo: una disconformidad por la calidad de un producto, consumos no reconocidos, publicidad engañosa, etc. En ese

caso, el proveedor tiene la obligación de brindar una respuesta dentro del plazo legal de 30 días calendario⁶.

Cabe señalar que ni la queja ni el reclamo constituyen denuncias, por lo cual no dan inicio a un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Debemos considerar que el Libro de Reclamaciones puede encontrarse en formato físico o virtual; en este último caso, cuando el libro es de naturaleza virtual debe estar alojado en la página principal o de inicio del portal web.

En este instrumento, como se ha mencionado, el consumidor puede registrar cualquier reclamo o queja que tenga sobre los productos y/o servicios que ha adquirido o pretende adquirir, por lo que los proveedores deben contar con un aviso en el que indiquen que cuenta con el mismo, precisando además la naturaleza del mismo (físico o virtual).

El Libro de Reclamaciones se constituye en un mecanismo de solución de conflictos autocompositivo porque promueve la mediación entre el consumidor y el proveedor, ya que cuando el consumidor llena una hoja de reclamación, el proveedor tiene la obligación de brindar una respuesta a ese reclamo.

En esa respuesta, el proveedor tiene la posibilidad de ofrecer una solución al consumidor, la cual se puede consignar en el mismo acto en que es llenado el libro

⁶ Conforme a lo previsto en el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor tiene la obligación de dar respuesta al reclamo formulado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Sin embargo, dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

de reclamaciones, o posteriormente. En ese caso, únicamente será necesario que el consumidor, si está de acuerdo con la solución propuesta, indique “acuerdo aceptado para solucionar el reclamo” u otra fase similar para entender que se ha resuelto la controversia.

Los acuerdos a los que pueden llegar el consumidor y el proveedor para dar solución al conflicto, a través de dicha herramienta, son considerados como acuerdos conciliatorios.

3.2. El Servicio de Atención de Reclamos del Indecopi

El Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi realiza una labor gratuita de intermediación entre los consumidores y los proveedores para que puedan arribar a la solución de sus conflictos. De esta manera, los funcionarios actúan como terceros independientes que facilitan la mediación y conciliación entre consumidores y proveedores, así tenemos:

Representante del Indecopi

- Se reúne en calidad de moderador (persona imparcial que dirige la reunión y se encarga de mantener el orden) con el proveedor y el consumidor.

Se busca

- Propiciar una conversación en la que se exponga el caso y los puntos de vista en conflicto.

El objetivo del diálogo es

- Conciliar; es decir, llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes, evitando así llegar a instancias legales mayores.

En caso no se logre un acuerdo

- Debe presentar su denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o ante la Comisión de Protección al Consumidor, según corresponda, efectuando el pago de una tasa administrativa.

Este mecanismo se inicia cuando el consumidor presenta un reclamo ante el Indecopi; entonces se establece contacto con el proveedor para informarle de ello y se le otorga un plazo para que brinde información al respecto o, de considerarlo conveniente, ofrezca una solución. Esta labor de mediación es la primera etapa de este servicio, en la que únicamente se canaliza y facilita la comunicación entre el consumidor y el proveedor.

La segunda etapa se da cuando las partes, pese al intercambio de comunicaciones, no llegan a una solución, en ese caso el Indecopi cita a una audiencia de conciliación. En esta participa el consumidor y el proveedor, así como un representante del Indecopi, quien coadyuva a las partes a arribar a un acuerdo e incluso puede proponer fórmulas de solución a su conflicto.

Es importante tener en cuenta que no es un requisito previo que el consumidor utilice este servicio antes de presentar su denuncia administrativa o su solicitud de inicio de arbitraje ante la Junta Arbitral, ni tampoco es deber del proveedor dar respuesta a las comunicaciones que le curse el Indecopi ni asistir a la audiencia de conciliación.

Este mecanismo, al igual que el Libro de Reclamaciones, depende de la voluntad del proveedor y del consumidor para llegar a un acuerdo. De darse el caso que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio, este será consignado en un acta que es vinculante para las partes, y su incumplimiento puede ser sancionado.

El Indecopi impulsa permanentemente el desarrollo de este mecanismo, con el fin de que la ciudadanía pueda fácilmente acceder a él, por ello, en el marco de la Agenda Digital⁷ del Indecopi, se ha puesto a disposición de la ciudadanía herramientas digitales como el “Reclama Virtual” y el “Concilia Fácil”, dos mecanismos que permiten a los consumidores, sin necesidad de desplazarse

7 Disponible en: <https://bit.ly/2l540VU>

físicamente, poder presentar sus reclamos e incluso celebrar audiencias de conciliación de manera virtual y accesible.

Asimismo, el Indecopi viene sumando esfuerzos para el desarrollo del proyecto interinstitucional denominado “Ventanilla única de atención del sistema para la solución de conflictos de consumo”, que permitirá estandarizar la normativa de atención de quejas y reclamos de consumo, fortaleciendo los canales de información establecidos para recibir y atender reclamos de los usuarios y brindar orientación a la ciudadanía.

3.3. El arbitraje de consumo

El Arbitraje de Consumo es otra herramienta que el Indecopi pone a disposición del consumidor para que pueda obtener la solución a inconvenientes que se puedan presentar al adquirir un producto o durante la prestación de un servicio.

Mediante el Arbitraje de Consumo, consumidores y proveedores pueden dar fin a los inconvenientes que se puedan presentar entre ambos, de manera sencilla, gratuita y rápida, a través del pronunciamiento de un profesional independiente y especializado en la materia, que recibe el nombre de árbitro.

La solución se da a través del pronunciamiento de un Tribunal Arbitral que es vinculante y de obligatorio cumplimiento para el proveedor, porque tiene los efectos de cosa juzgada. Este pronunciamiento no solo resuelve el conflicto, sino que también puede conllevar al otorgamiento de indemnizaciones a favor del consumidor por los daños y perjuicios que ha sufrido.

Es fundamental hacer hincapié en que las partes participan voluntariamente del arbitraje de consumo para que un tercero, denominado Tribunal Arbitral, sea quien resuelva la controversia a través del examen de lo manifestado por las partes y de los medios probatorios que han aportado al proceso. En consecuencia,

a través del arbitraje de consumo las partes no dan solución a su conflicto a través del diálogo, sino que dejan esta labor al Tribunal Arbitral.

Así las características del Arbitraje de Consumo son:

- ▶ **Voluntario:** requiere el consentimiento del consumidor y del proveedor para emplearlo como mecanismo de solución de controversias.
- ▶ **Gratuito:** Ni el consumidor ni el proveedor deben realizar pagos por concepto de tasas administrativas u honorarios arbitrales.
- ▶ **Sencillo:** No requiere obligatoriamente asesoría legal, el trámite es flexible dado que no se debe cumplir con requisitos rigurosos, y se fomenta el uso de medios electrónicos para la presentación y notificación de escritos.
- ▶ **Vinculante:** el laudo es de obligatorio cumplimiento para el proveedor y consumidor.
- ▶ **Rápido:** la controversia se resuelve en 45 días hábiles y no hay doble instancia.
- ▶ **Confidencialidad:** El consumidor y el proveedor deben mantener reserva sobre el problema que se está resolviendo a través del arbitraje de consumo.
- ▶ **Otorga indemnizaciones⁸:** El consumidor puede solicitar el otorgamiento

⁸ Decreto Supremo N° 103-2019-PCM

Artículo 23.- Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

(...)

23.4 Los proveedores o las organizaciones empresariales que soliciten su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, pueden pedir que dicha adhesión sea limitada solo para los siguientes supuestos:

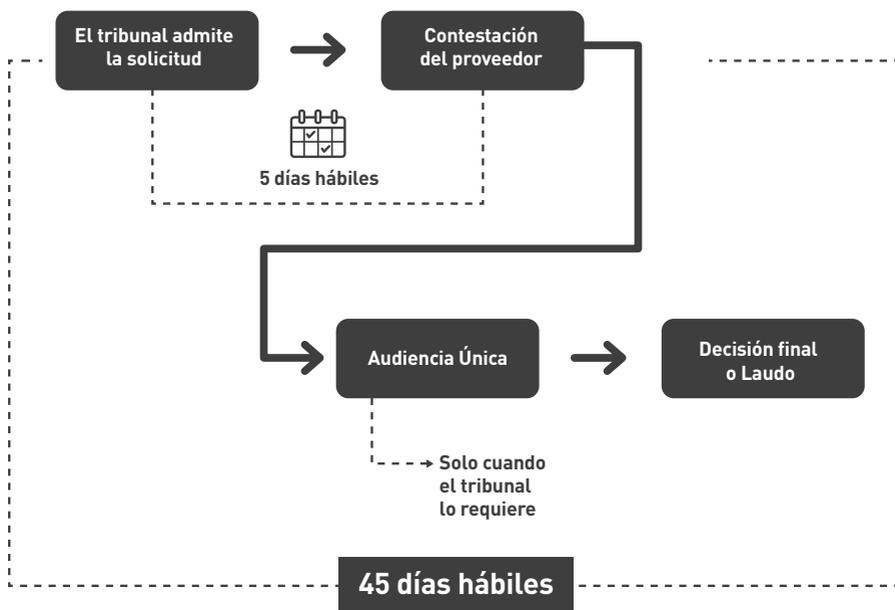
(...)

b. Cuando se requiera que en el arbitraje de consumo solo se analice la petición de indemnización por daño emergente y/o lucro cesante, pudiendo establecer un monto máximo por dichos conceptos, dejando a salvo el derecho del consumidor de acudir al Poder Judicial para solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso.

de una indemnización siempre que acrediten el daño causado, debiendo el Tribunal Arbitral verificar que se ha producido un menoscabo patrimonial o personal al consumidor a través de medios probatorios, para otorgarla.

- ▶ Libre de sanciones: El Tribunal Arbitral no puede imponer sanciones (amonestaciones o multas) al proveedor.

El procedimiento que se sigue ante el Tribunal Arbitral es el siguiente:



3.4. Las defensorías gremiales

El Indecopi, a través del Consejo promueve la creación e implementación de las Defensorías Gremiales del Consumidor, acompañando a las empresas en dichos procesos.

Así, las Defensorías Gremiales son sistemas de autorregulación, independientes del Indecopi, creados libremente por los proveedores de un determinado gremio empresarial, con la finalidad de ofrecer a los consumidores la solución directa a sus reclamos.

Estos sistemas de autorregulación consisten en un órgano unipersonal o colegiado, denominado defensor o tribunal gremial, que se encarga de resolver los reclamos que los consumidores presenten ante este. Este órgano se conforma al interior de un gremio empresarial, pero suele gozar de independencia funcional, lo que permite que las controversias, entre los consumidores y los proveedores que conforman el gremio, se resuelvan con objetividad.

Sin embargo, el pronunciamiento de la defensoría gremial es diferente al que puede emitir un órgano resolutorio del Indecopi o un Tribunal Arbitral, en tanto no existe norma que dé fuerza vinculante a estas decisiones. Por lo tanto, los pronunciamientos serán efectivos en la medida que los propios gremios empresariales se preocupen por crear herramientas para obligar a los proveedores que cumplan lo que las defensorías determinen.

Asimismo, el trámite del reclamo ante las defensorías gremiales se realizará según las reglas que establezca cada gremio empresarial al crear su defensoría.

El consumidor que haya reclamado ante una determinada defensoría gremial, puede emplear otro de los mecanismos de resolución de conflictos de consumo de forma posterior de no encontrarse de acuerdo con lo decidido.

Finalmente, las defensorías gremiales pueden establecer diferentes canales orientados a la protección de los derechos de los consumidores en cada uno de sus sectores, este es el caso de los “Alós”⁹, que son espacios creados en coordinación con el Indecopi a fin de establecer canales directos dirigidos a promover la solución de controversias de manera rápida, ágil y eficiente en los sectores de competencia de cada Defensoría.

Así, a modo de resumen se puede establecer que las principales características de los diferentes “Mecanismos de Solución de Conflictos” establecidos en las normas de protección y defensa del consumidor, son las siguientes:

		PLAZO	COSTO	INDEMNIZACIÓN
RECLAMA VIRTUAL 		5-15 días hábiles	Gratuito	No
ALOS 		7-15 días hábiles	Gratuito	No
DEFENSORÍAS GREMIALES 		15-30 días hábiles	Gratuito	No
LIBRO DE RECLAMACIONES 		30 días calendario	Gratuito	No
ARBITRAJE DE CONSUMO 		45 días hábiles	Gratuito	Si
DENUNCIAS PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS 	 30 días Primera instancia +  30 días Segunda instancia =  60 días Hábitiles		S/ 36.00	No
DENUNCIAS ORDINARIAS 	 120 días Primera instancia +  120 días Segunda instancia =  240 días Hábitiles		S/ 36.00	No

⁹ Hasta la fecha el Indecopi en convenio con las Defensoría Gremiales, viene impulsando el AlóBanco, AlóSeguros y AlóAuto, disponibles en: <https://www.indecopi.gob.pe/en/pc-procedimiento>



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

SEGUNDA PARTE

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y NORMAS COMPLEMENTARIAS

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LEY N° 29571¹

(Publicado el 02 de setiembre de 2010)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Contenido

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

1 De conformidad con la Cuarta Disposición Complementaria Final de la presente Ley, publicada el 02 de setiembre de 2010, el presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de los artículos 36 y 37 que entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código. El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

- 1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

2. **Proveedores.-** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
 1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o

servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
 4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores².
3. **Producto.-** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
 4. **Servicio.-** Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.
 5. **Relación de consumo.-** Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.
 6. **Asociaciones de consumidores.-** Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el presente Código.
 7. **Asimetría informativa.-** Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

2 De conformidad con el Artículo 3 de la Resolución Directoral N° 016-2019-INACAL-DM, publicada el 02 de enero de 2020, los proveedores contemplados en el presente numeral, son responsables de la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en la Norma Metrológica Peruana NMP 001:2019 “Requisitos para el etiquetado de preenvases”.

8. **Habitualidad.-** Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

1. **Principio de Soberanía del Consumidor.-** Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.
2. **Principio Pro Consumidor.-** En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.
3. **Principio de Transparencia.-** En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.
4. **Principio de Corrección de la Asimetría.-** Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.
5. **Principio de Buena Fe.-** En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

6. **Principio de Protección Mínima.-** El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.
7. **Principio Pro Asociativo.-** El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.
8. **Principio de Primacía de la Realidad.-** En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

Artículo VI.- Políticas públicas

1. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.
2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.
3. El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.
4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con

discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

5. El Estado formula programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar. Para tal efecto, brinda asesoría al consumidor y capacita a los docentes, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo, puede realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos de los consumidores.
6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.
7. El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
8. El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.
9. El Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.
10. El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad,

impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor.

11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
12. En materia de productos de salud, el Estado promueve el acceso universal a los productos de salud como política pública de atención integral de la salud pública, con especial incidencia en las poblaciones menos favorecidas económicamente. Dicta y adopta medidas que garanticen el acceso a los medicamentos y dispositivos médicos esenciales.

TÍTULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-PROVEEDOR

Capítulo I Derechos de los consumidores

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

- 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
 - a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
 - b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
 - c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, especulación o acaparamiento en situación de emergencia debidamente declaradas

o cualquier otro delito análogo e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios³.

- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de

3 Literal c) modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 31040, publicada el 29 de agosto de 2020.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

(...)

“c) Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios”.

comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

- 1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.
- 1.3 Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.

Capítulo II Información a los consumidores

Subcapítulo I Información en general

Artículo 2.- Información relevante

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
- 2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
- 2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo,

características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo 3-A.- Prohibición de acaparar o especular en situación de emergencia

Es prohibida toda acción de acaparamiento o especulación de bienes o servicios declarados esenciales en situación de conmoción, calamidad pública o emergencia en el tiempo y zona geográfica que así haya sido declarada por el Poder Ejecutivo mediante decreto supremo, siendo delitos económicos penalizados en los artículos 233 y 234 del Código Penal, aprobado por Decreto Legislativo 635⁴.

Artículo 4.- Información sobre la integridad del precio

- 4.1 Cuando el proveedor exhiba precios de los productos o servicios o los consigne en sus listas de precios, rótulos, letreros, etiquetas, envases u otros, debe indicar en forma destacada el precio total de los mismos, el cual debe incluir los tributos, comisiones y cargos aplicables.
- 4.2 Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales tales como transporte, instalación o similares cuya retribución no se encuentre incluida en el precio.

Esta posibilidad debe ser informada de manera previa, adecuada y oportuna al consumidor, incluyendo el precio correspondiente a los recargos adicionales que puedan ser determinables por el proveedor, y aceptada expresamente por el consumidor. La carga de probar ello corresponde al proveedor.

Artículo 5.- Exhibición de precios o de listas de precios

- 5.1 Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.
- 5.2 Para el caso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, los establecimientos farmacéuticos deben poner a disposición del

4 Artículo incorporado por el Artículo 4 de la Ley N° 31040, publicada el 29 de agosto de 2020.

consumidor el listado de precios de estos productos. La relación de precios de los productos farmacéuticos está ordenada alfabéticamente, de acuerdo a su Denominación Común Internacional (DCI).

- 5.3** Los establecimientos que expenden comidas y bebidas y los servicios de hospedaje y hostelería están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores previsto en norma especial, en cuyo caso debe informarse al consumidor de manera oportuna, accesible y visible.

Artículo 6.- Información de precios en moneda nacional y extranjera

- 6.1.** En caso de que los precios de los productos o servicios se difundan o publiciten en moneda extranjera, los mismos se consignan también en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales, y con la indicación del tipo de cambio aceptado para efectos de pago. Esta norma no es de aplicación para aquellos proveedores que ofrezcan directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior.
- 6.2.** Si el precio se anuncia en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o en su precio equivalente en moneda nacional a elección del consumidor.
- 6.3.** En estos casos, se debe ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares, con información sobre el tipo de cambio aceptado para efectos de pago.

Artículo 7.- Medio de pago

- 7.1.** En caso de que el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información deber ser puesta en conocimiento del consumidor, de manera destacada, en forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso de incumplimiento del proveedor, los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el producto o servicio.
- 7.2.** En caso de ofertas, promociones, rebajas o descuentos, el consumidor puede utilizar indistintamente cualquier medio de pago, salvo que el proveedor ponga

en su conocimiento, de manera previa y destacada, las condiciones, restricciones y forma de pago.

Artículo 8.- Información sobre productos manufacturados

Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores debe efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano y de conformidad con el Sistema Legal de Unidades de Medida. Tratándose de productos de manufactura extranjera, debe brindarse en idioma castellano la información relacionada con los ingredientes, los componentes, las condiciones de las garantías, los manuales de uso, las advertencias y los riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.

Artículo 9.- Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios

En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de productos respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deben informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor. De no brindar dicha información, quedan obligados y son responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensambren, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos.

La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de partes y accesorios, corresponde al proveedor.

El cumplimiento de la obligación de informar a cargo del proveedor no debe implicar una afectación a sus derechos protegidos bajo las normas de propiedad industrial.

Artículo 10.- Información acerca de los productos envasados

10.1. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 2, los productos envasados ofrecidos al consumidor deben tener de manera visible y legible la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente. En el caso de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

10.2. Es competencia del Indecopi fiscalizar el cumplimiento de los artículos 8 y 10, así como sancionar las infracciones, únicamente si el producto se encuentra a

disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta, sin perjuicio de las competencias sectoriales que correspondan. Su competencia no se restringe a las listas de productos que pudieran contemplar normas sectoriales de rotulado, resultando aplicables las exigencias establecidas en la presente norma a todos los productos destinados a los consumidores.

Artículo 11.- Información sobre productos no originales o con defectos

Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia o defecto, usados, reconstruidos o remanufacturados, debe informarse notoriamente esta circunstancia al consumidor, mediante mecanismos directos de información, haciéndolo constar indistintamente en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes, siendo su responsabilidad acreditar el cumplimiento de dicha obligación. El incumplimiento de esta exigencia es considerado contrario a la buena fe en el comportamiento exigible al proveedor.

Subcapítulo II Protección del consumidor frente a la publicidad

Artículo 12.- Marco legal

La publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, o por aquellas normas que las sustituyan o modifiquen, y por las normas específicas del presente subcapítulo y las de publicidad de determinados productos y servicios contenidas en el presente Código.

Artículo 13.- Finalidad

La protección del consumidor frente a la publicidad tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que se encuentran y de la publicidad engañosa o falsa que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzcan o puedan inducirlos a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.

Asimismo, atendiendo al impacto que la publicidad puede generar en las conductas sociales, la protección del consumidor frente a la publicidad persigue que los anuncios no afecten el principio de adecuación social, evitando que induzcan a cometer actos ilegales o antisociales o de discriminación u otros de similar índole.

Artículo 14.- Publicidad de promociones

- 14.1.** La publicidad de promociones de ventas debe consignar, en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación clara de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de productos ofrecidos. En caso contrario, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados, en las condiciones señaladas. Corresponde al proveedor probar ante las autoridades el cumplimiento del número y calidad de los productos ofrecidos y vendidos en la promoción.
- 14.2.** Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.
- 14.3.** La fuente de información indicada en el párrafo anterior debe ser un servicio gratuito de fácil acceso para los consumidores e idóneo en relación con el producto o servicio y el público al que van dirigidos los anuncios, que les permita informarse, de manera pronta y suficiente sobre las condiciones y restricciones aplicables a la promoción anunciada. Dicho servicio de información puede ser prestado a través de páginas web o servicios de llamada de parte del consumidor sin costo, entre otros medios.
- 14.4.** La información complementaria no consignada en los anuncios y puesta a disposición a través de una fuente de información distinta debe ser consistente y no contradictoria con el mensaje publicitario. La carga de la prueba de la idoneidad de dicho servicio y de la información proporcionada por éste recae sobre el anunciante.

Artículo 15.- Sorteos, canjes o concursos

En el caso de sorteos, canjes o concursos se procede de acuerdo con el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales, aprobado mediante Decreto Supremo núm. 006-2000-IN, o con las normas que lo sustituyan.

Artículo 16.- Publicidad dirigida a menores de edad

La publicidad dirigida a los menores de edad no debe inducirlos a conclusiones equívocas sobre las características reales de los productos anunciados o sobre las posibilidades de los mismos, debiendo respetar la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia y el sentimiento de lealtad de los menores. Asimismo, dicha publicidad

no debe generar sentimientos de inferioridad al menor que no consume el producto ofrecido.

Artículo 17.- Competencia

La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

Capítulo III

Idoneidad de los productos y servicios

Artículo 18.- Idoneidad

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Artículo 21.- Protección de las expectativas del consumidor

21.1. A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.

21.2. Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acude a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.

En lo no previsto, se considera que las partes acordaron que el producto o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios para los cuales éstos suelen ser adquiridos o contratados, según lo previsto en el artículo 18.

21.3. La acreditación de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible, dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación de consumo.

Artículo 22.- Garantía de uso o buen funcionamiento

El proveedor que consigne la leyenda “garantizado” en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así

como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.

La indicación de exclusiones o limitaciones al otorgamiento de una garantía no puede conllevar a limitaciones que no sean justificadas o que la desnaturalicen.

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía.

Artículo 23.- Servicios de reparación

23.1. El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

23.2. Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

23.3. Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.

23.4. El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

- 24.1.** Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 24.2.** En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
- 24.3.** No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Capítulo IV**Salud y seguridad de los consumidores****Subcapítulo I****Protección a la salud y seguridad de los consumidores****Artículo 25.- Deber general de seguridad**

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Artículo 26.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos

En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible.

Artículo 27.- Información de productos o sustancias peligrosas

La comercialización de productos químicos y de todos aquellos que en su composición lleven sustancias o elementos peligrosos debe efectuarse cumpliendo con las normas

sectoriales pertinentes, empleando envases que garanticen la salud y seguridad de los consumidores, consignando de forma visible y destacada las indicaciones sobre su uso y las advertencias sobre su manipulación.

Artículo 28.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos

En caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso. La prueba de las medidas adoptadas corresponde al proveedor.

Tratándose de riesgos previsibles con anterioridad a su introducción en el mercado, la responsabilidad por la adopción de las medidas anteriores se entiende sin perjuicio de la responsabilidad administrativa.

Artículo 29.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad

La advertencia de los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los riesgos y peligros no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, debe realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:

- a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.
- b. Debe usarse un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficiente con relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.
- c. El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación, deben permitir que se llegue a los consumidores afectados o potencialmente afectados.

- d. Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido.
- e. Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso. Debe, por tanto, descartarse el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose, por el contrario, términos que permitan al consumidor entender cuáles son los riesgos o peligros que se le advierten.
- f. Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es solo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario, si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.
- g. Deben explicarse las medidas que se adoptan para evitar el riesgo o daño o para mitigar los efectos que puedan producirse. La advertencia debe, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.
- h. Se debe incluir una fuente de información alternativa, que sea gratuita y de fácil acceso para los consumidores, con la finalidad de poder contar con mayor información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto, indicando el número gratuito de contacto o su localización. Dicha información debe ser, además, comunicada de inmediato al Indecopi.

Subcapítulo II

Protección de los consumidores en los alimentos

Artículo 30.- Inocuidad de los alimentos

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

Artículo 31.- Calidad de los alimentos

Los proveedores que alegan algún aspecto de calidad de sus productos, sea mediante el uso de frases, expresiones o imágenes, deben estar en condiciones de probarlo, de conformidad con lo dispuesto en el presente Código y la normativa vigente.

Para los efectos de aplicación del presente artículo, se entiende por calidad al conjunto de características de un producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Artículo 32.- Etiquetado y denominación de los alimentos

El etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor.

Las alegaciones saludables deben sustentarse de acuerdo con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Artículo 33.- Alimentos modificados

Los alimentos modificados por sustracción, sustitución o adición de ingredientes solo pueden utilizar la denominación de los productos originales cuando lo permita la legislación sobre la materia o en su defecto el Codex Alimentarius.

Artículo 34.- Información complementaria

En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en internet u otras formas de difusión, la misma debe ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en el presente Código y en la legislación de la materia. La remisión a esta fuente de información distinta debe ser clara y expresa.

Artículo 35.- Alimentos orgánicos

Los proveedores que ofrezcan alimentos orgánicos deben ser debidamente certificados y deben identificarlos claramente en las etiquetas, envases y los medios de información directos o indirectos.

Artículo 36.- Etiquetado de grasas trans

Cuando un alimento contenga un tipo de grasa considerada trans debe advertirlo en su etiqueta, así como su porcentaje.

Artículo 37.- Etiquetado de alimentos genéticamente modificados

Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas.

Capítulo V**Protección de los intereses sociales y económicos****Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores**

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier

otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

- 38.2.** Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
- 38.3.** El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Artículo 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Artículo 40.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.

Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1. El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

41.2. Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
- b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
- d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.

41.3. El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

Artículo 42.- Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo

- 42.1.** Todo consumidor tiene derecho a conocer los datos, el contenido y las anotaciones de su historial crediticio registrado en las centrales de riesgo en forma gratuita mediante la visualización en pantalla y cuando lo considere necesario.
- 42.2.** Todo consumidor tiene derecho, a su solicitud, a obtener gratuita y semestralmente de cualquier central de riesgo o cuando la información contenida en sus bancos de datos haya sido objeto de rectificación, un reporte escrito con la información sobre su historial crediticio que conste en dicha base de datos.
- 42.3.** El consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde que la central de riesgo recibe la información pertinente que le permita efectuar la actualización. El acreedor tiene la obligación de informar oportunamente en los plazos previstos en la normativa correspondiente a las centrales de riesgo a las que reportó de un deudor moroso, en el momento en que este haya cancelado su obligación, para el registro respectivo.
- 42.4.** La información que haya originado una anotación errónea debe ser retirada inmediatamente, bajo responsabilidad y costo de la misma central de riesgo.
- 42.5.** Las centrales de riesgo están en la obligación de salvaguardar la información personal de los consumidores bajo responsabilidad y a que la información que sea pública responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, conforme a la normativa correspondiente.

42.6. Las disposiciones del presente artículo se aplican en concordancia con la legislación especial sobre la materia.

Artículo 43.- Constancia de cancelación de créditos

Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad.

Artículo 44.- Redondeo de precios

Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.

TÍTULO II CONTRATOS

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

Artículo 46.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

- a. En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.
- b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- c. Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias.
- d. En el caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.
- e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor.

No son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.

Artículo 48.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

- a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.
- c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa.

Capítulo II Cláusulas abusivas

Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas

- 49.1.** En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
- 49.2.** Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
- 49.3.** El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

Artículo 51.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

Artículo 52.- Inaplicación de las cláusulas abusivas

- 52.1.** Las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa.
- 52.2.** El ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso.

Capítulo III Aprobación administrativa

Artículo 53.- Cláusulas generales de contratación

Las cláusulas generales de contratación se rigen por las disposiciones contenidas en el presente Código y por lo dispuesto en el Código Civil.

Artículo 54.- Aprobación de cláusulas generales de contratación

- 54.1.** En el caso de los contratos de consumo celebrados por las empresas prestadoras de servicios públicos, sujetos o no a regulación económica⁵, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación está a cargo del organismo regulador competente, conforme a la ley de la materia y a las disposiciones que emita para dicho efecto.
- 54.2.** En el caso de los contratos de consumo celebrados por empresas sometidas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación corresponde a dicha entidad, conforme a la ley de la materia.
- 54.3.** La aprobación general de la cláusula general de contratación solo puede ser cuestionada en la vía judicial. El consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación concreta de la referida cláusula puede recurrir ante la autoridad administrativa o judicial competente para que emita pronunciamiento en el caso en concreto.
- 54.4.** Si con motivo de una investigación efectuada en el ámbito de su competencia, sea en el marco del desarrollo de investigaciones preliminares o de los procedimientos a su cargo, el Indecopi detecta un mercado en el que resulta pertinente la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación, informa de esa circunstancia a la Presidencia del Consejo de Ministros, a la que le corresponde decidir la necesidad de designar una autoridad encargada de ello.
- 54.5.** En la aprobación de las cláusulas generales de contratación, la autoridad administrativa identifica las cláusulas abusivas y emite normas de carácter general que prohíben su inclusión en contratos futuros.

Artículo 55.- Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa

La autoridad sectorial difunde en un lugar destacado de su portal institucional y, en su caso, a través de otros medios de difusión, las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente y las cláusulas abusivas identificadas. El Indecopi

⁵ De conformidad con el Artículo 1 del Decreto de Urgencia N° 061-2010, publicado el 05 de septiembre de 2010, el presente numeral, está referido únicamente a los contratos de consumo celebrados por las empresas prestadoras de servicios públicos sujetos a regulación económica. Posteriormente, el citado Decreto de Urgencia fue declarado inconstitucional por el Resolutivo N° 1 de la Sentencia del Tribunal Constitucional Expediente N° 00028-2010-PI-TC, publicada el 09 de abril de 2011.

mantiene enlaces en su portal institucional con las direcciones electrónicas de las autoridades sectoriales competentes en donde publiquen esa información.

TÍTULO III MÉTODOS COMERCIALES ABUSIVOS

Capítulo I Métodos comerciales coercitivos

Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos

56.1. De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

- a. En los contratos de duración continuada o de tracto sucesivo, condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. La oferta de productos o servicios no complementarios debe garantizar que puedan ofrecerse por separado.
- b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.
- c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.
- d. Completar formularios, formatos, títulos valores y otros documentos emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fue expresamente acordada al momento de su suscripción.
- e. Establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor a poner fin a un contrato cuando legal o contractualmente se le haya reconocido ese derecho, o a emplear los mismos mecanismos de

forma, lugar y medios utilizados en la celebración de los contratos para desvincularse de estos.

- f. Tomar ventaja indebida en las relaciones contractuales de duración continuada o de tracto sucesivo, en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para el consumidor.
- g. Exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse solo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.

56.2. Se sujetan a estas limitaciones todas las ofertas de productos o servicios, sean estas efectuadas dentro o fuera de establecimientos comerciales o mediante métodos de contratación a distancia, cualquiera sea el medio de comunicación empleado para ello.

Artículo 57.- Prácticas abusivas

También son métodos abusivos todas aquellas otras prácticas que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar.

Capítulo II

Métodos comerciales agresivos o engañosos

Artículo 58.- Definición y alcances

58.1. El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

- a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.

- b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.
- e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales⁶.
- f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

58.2. La presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares.

6 Literal modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 58.- Definición y alcances

(...)

"e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas".

Artículo 59.- Derecho a la restitución

El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada.

Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente.

El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comunique fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor.

Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 60.- Irrenunciabilidad del derecho a la restitución

Es nula la renuncia anticipada al derecho a la restitución, conforme a lo señalado en el artículo 59.

Capítulo III**Métodos abusivos en el cobro****Artículo 61.- Procedimientos de cobranza**

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.

- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

TÍTULO IV

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O SERVICIOS ESPECÍFICOS

Capítulo I

Servicios públicos regulados

Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación

sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

Artículo 64.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados

64.1. En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados, rigen los siguientes principios:

- a. **Principio de celeridad:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso de que el reclamo no sea resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.
- b. **Principio de concentración procesal:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento.
- c. **Principio de simplicidad:** Los procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.
- d. **Principio de transparencia:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de las mismas, con las restricciones que establezca la Ley.
- e. **Principio de no discriminación:** En los procedimientos de reclamaciones, no se discrimina entre los usuarios de servicios de naturaleza equivalente.
- f. **Principio de responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.
- g. **Principio de gratuidad:** La interposición de reclamaciones de los usuarios de servicios públicos es gratuita.

- h. **Principio de presunción de veracidad:** Se presume que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.
- i. **Principio de eliminación de exigencias costosas:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.
- j. **Principio de subsanación:** En los procedimientos de reclamaciones de usuarios, los órganos establecidos para atender las mismas, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deben encausarlos de oficio.
- k. **Principio de buena fe en los procedimientos:** Las partes intervinientes en un procedimiento de reclamación realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

64.2. Los escritos presentados en el procedimiento de reclamaciones no requieren firma de abogado. Asimismo, en dichos procedimientos, no es obligatorio que los usuarios de servicios públicos cuenten con la asesoría de un abogado.

Artículo 65.- Atención de reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

- 66.1.** La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.
- 66.2.** La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.
- 66.3.** La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.
- 66.4.** Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente. Para tal fin, los usuarios deben realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.
- 66.5.** Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente.
- 66.6.** Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.
- 66.7.** Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas

de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar⁷.

Capítulo II

Productos o servicios de salud

Artículo 67.- Protección de la salud

- 67.1.** El proveedor de productos o servicios de salud está en la obligación de proteger la salud del consumidor, conforme a la normativa sobre la materia.
- 67.2.** La prestación de servicios y la comercialización de productos de salud a los consumidores se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley núm. 26842, Ley General de Salud, normas complementarias, modificatorias o las que la sustituyan y en lo que no se opongan por las disposiciones del presente Código.

⁷ Párrafo 66.7 modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30046, publicada el 20 de junio de 2013.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados (...)

“66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión”.(*)

(*) *De conformidad con el Artículo 2 del Decreto de Urgencia N° 061-2010, publicado el 05 de septiembre de 2010, los derechos de endoso, transferencia y postergación contemplados en el presente numeral, se ejercen siempre que sean parte de las condiciones pactadas con los consumidores. Las empresas prestadoras de servicios de transporte nacional deben cumplir con informar previamente y de manera clara las condiciones para el ejercicio de los derechos de endoso, transferencia y postergación. Posteriormente, el citado Decreto de Urgencia fue declarado inconstitucional por el Resolutivo N° 1 de la Sentencia del Tribunal Constitucional Expediente N° 00028-2010-PI-TC, publicada el 09 de abril de 2011.*

- 67.3.** Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo tienen el deber de informar al consumidor, a sus familiares o allegados sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones, así como los aspectos esenciales vinculados al acto médico.
- 67.4.** El derecho a la protección de la salud del consumidor es irrenunciable. Sin perjuicio del pleno reconocimiento de estos derechos conforme a la normativa de la materia, los consumidores tienen, de acuerdo al presente Código, entre otros, los siguientes derechos:
- a. A que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características, condiciones económicas y demás términos y condiciones del producto o servicio brindado
 - b. A que se les dé, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de ley, la información completa y continua sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los productos o servicios brindados.
 - c. A que se les comunique de forma suficiente, clara, oportuna, veraz y fácilmente accesible, todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo a la entrega de un producto o la provisión de un servicio.
- 67.5.** Lo previsto en el Código no afecta las normas que en materia de salud otorguen condiciones más favorables al usuario.

Artículo 68.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud

- 68.1.** El establecimiento de salud es responsable por las infracciones al presente Código generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les correspondan a estos.
- 68.2.** El establecimiento de salud también es responsable por los actos de los profesionales que de manera independiente desarrollen sus actividades empleando la infraestructura o equipos del primero, salvo que el servicio haya sido ofrecido sin utilizar la imagen, reputación o marca del referido establecimiento y esa independencia haya sido informada previa y expresamente al consumidor; sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 68.1. La responsabilidad del establecimiento de salud conforme a esta norma es solidaria.

Artículo 69.- Seguros de salud

- 69.1.** Las empresas de seguros están en la obligación de informar clara y destacadamente al consumidor el tipo de póliza y la cobertura de los seguros de salud.
- 69.2.** La prestación de servicios de seguros de salud y el contenido de sus contratos se sujetan a lo dispuesto por la regulación especial emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 70.- Planes y programas ofrecidos por los proveedores de servicios de salud

Los proveedores de servicios de salud que ofrezcan programas o planes que otorguen beneficios similares o equivalentes a los seguros de salud, deben incluir en sus contratos las siguientes condiciones mínimas:

- a. Información clara y destacada sobre lo que es materia del servicio. Particularmente debe informarse al consumidor sobre las restricciones en lenguaje de fácil comprensión para una persona no versada en la materia.
- b. Entrega bajo cargo del documento escrito en el que consten las condiciones del contrato.
- c. Entrega bajo cargo de una hoja resumen en la que consten las exclusiones, coberturas y condiciones relevantes de la póliza en términos comprensibles.
- d. Información sobre el monto de los beneficios y el precio del programa o plan de salud. La posibilidad de cualquier modificación del precio debe ser advertida de manera destacada al consumidor.
- e. Información sobre las consecuencias de falta de pago del precio para acceder a los servicios y beneficios contratados.
- f. Información sobre el alcance, riesgos o circunstancias excluidas de la cobertura del programa o plan de salud, las fechas y modalidades de pago del producto o servicio.
- g. Información sobre los establecimientos en los cuales puede hacerse valer el servicio contratado y sobre el representante del proveedor encargado de atender los eventos.
- h. Información sobre la vigencia del producto o servicio y las condiciones para la renovación del contrato.

Artículo 71.- Financiamiento de los programas de salud por un tercero

Cuando el precio por un programa o plan ofrecido por los proveedores de servicios de salud sea financiado por un tercero distinto a dichos proveedores, se genera una relación de crédito que es independiente del servicio contratado. En estos casos, la prestación de beneficios no está vinculada a la condición del cumplimiento de la obligación crediticia.

Cuando el pago de la cuota de financiamiento sea condición para continuar bajo la cobertura del plan ofrecido, ello debe ser informado expresamente y por escrito a los consumidores de manera previa a la contratación.

Artículo 72.- Condiciones aplicables a los seguros de salud y planes y programas de salud

Las empresas de seguros y los proveedores de servicios de salud no pueden, mediante la variación unilateral de las condiciones referidas a preexistencias, eliminar las coberturas inicialmente pactadas. Esta disposición también se aplica para las renovaciones de los planes o seguros de salud.

Capítulo III **Productos o servicios educativos**

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

74.1. Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:

- a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
- b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.

- c. Que se le informe antes de que se inicie el proceso de contratación sobre los documentos, certificaciones, licencias o autorizaciones con que cuenta el proveedor para desarrollar lícitamente la actividad.
- d. Que se le informe de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa y servicio contratado.
- e. Que no se condicione la entrega del documento que acredite, certifique o deje constancia del uso o desarrollo del producto o servicio a pago distinto del derecho de trámite, salvo en el caso de que el usuario registre deuda pendiente con la institución educativa, en concordancia con la legislación sobre la materia.
- f. Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes.
- g. Que la institución educativa difunda y promueva objetivamente las ventajas y cualidades que ofrecen a los usuarios.

74.2. La enumeración de los derechos establecidos en esta norma no excluye los demás que la Constitución Política del Perú o normas especiales garantizan ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en el respeto de los derechos reconocidos en el presente Código.

Artículo 75.- Deber de informar de los centros y programas educativos

Los centros y programas educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

Capítulo IV Productos o servicios inmobiliarios

Artículo 76.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios

76.1. En toda la publicidad escrita de bien inmueble futuro de primer uso, las promotoras inmobiliarias y las empresas constructoras de unidades inmobiliarias deben consignar la información establecida en el artículo 77 del presente Código.

- 76.2.** El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características sobre el inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella información que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante⁸.

Artículo 77.- Información mínima en el proceso de compra

- 77.1.** Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:
- a. La identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, en el caso de que se trate de personas jurídicas, la dirección completa del inmueble, los teléfonos de contacto y la dirección de correo electrónico o página web.
 - b. La descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble⁹.
 - c. Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios.
 - d. La condición sismorresistente del inmueble que se oferta, presentándose la documentación que lo acredite, de ser solicitado por el consumidor.

8 Artículo modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30534, publicada el 10 de enero de 2017.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 76.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios

El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características del inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella documentación que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y Declaratoria de Fábrica o de Edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante”.

9 Último párrafo modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30534, publicada el 10 de enero de 2017.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 77.- Información mínima en el proceso de compra

(...)

b. (...)

“Asimismo, deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda a esta información”.

- e. La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante la Ley 29203; el registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Indecopi, conforme lo establece el artículo 119 del presente Código; y, la existencia del portal Mira a Quién le Compras, a cargo, también, del Indecopi.
- f. Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, sea que se trate de página web, correo electrónico o un medio físico, debiendo exhibir tal información, en este último caso, mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público, con las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento.

Los proveedores deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda fácilmente a la información señalada en el presente artículo.

77.2. Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:

- a. Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.
- b. Situación del proceso de habilitación urbana o de licencias de edificación, según corresponda.
- c. Plano del inmueble ofertado, precisando qué aspectos tienen carácter referencial, de ser el caso.
- d. Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado, incluyendo la forma de pago, plazo, moneda en la que se realiza el pago, los gastos y tributos, promociones y descuentos, y cronograma de pagos debidamente desagregado.

- f. Condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades). En la venta de inmuebles sobre planos o de bienes futuros, el proveedor debe devolver el íntegro de los pagos adelantados efectuados por todo concepto a sola solicitud del consumidor, en el caso de que la prestación no se llegue a ejecutar por causas atribuibles al proveedor.
- g. Datos del proveedor: Partida Registral de la Persona Jurídica, nombre de los representantes legales con sus vigencias de poder debidamente inscrito, Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Documento Nacional de Identidad (DNI), de ser el caso.
- h. Tratándose de bienes futuros, el documento que acredite la aprobación del proyecto de habilitación urbana o el anteproyecto de arquitectura, según corresponda.
- i. Vigencia de la oferta.
- j. Tratándose de inmuebles terminados, copia de la Hoja de Resumen (HR), Predio Urbano (PU), acreditación de no adeudo de tributos o de la situación tributaria del inmueble, y partida registral donde conste la independización del inmueble, de ser el caso.

77.3. Cuando el financiamiento del precio de venta o parte de este sea ofrecido directamente por el proveedor, debe informar previa y detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente:

- a. El monto de los intereses y las tasas de interés aplicables conforme a las disposiciones del presente Código y las cláusulas penales, si las hubiera.
- b. El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiera.
- c. El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.
- d. La cantidad total a pagar por el inmueble, incluyendo el precio al contado más los intereses y gastos administrativos.
- e. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses

compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

- f. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.
- g. Cualquier otra información que sea relevante.

77.4. En caso de que el financiamiento del precio de venta o parte de este sea otorgado por una entidad financiera, es esta la que detalla las condiciones de aquel de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Código y de las emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 78.- Información mínima del contrato de compraventa

78.1. Los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de las partes contratantes señalando sus respectivos domicilios legales.
- b. Identificación del inmueble materia de venta.
- c. Identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz.
- d. Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas, acabados del inmueble y las características relevantes del inmueble.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado.
- f. Forma de pago y plazo.
- g. Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.
- h. Supuestos en los cuales se aplican penalidades y el monto de las mismas.

- i. La obligación del vendedor de firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.
- j. Mecanismos para la solución de controversias.

78.2. A la firma de los contratos de compraventa debe entregarse al comprador la siguiente información:

- I. Cuando se trate de bienes futuros:
 - a. Lotes:
 - Resolución emitida por la municipalidad correspondiente y plano de la aprobación del proyecto de habilitación urbana.
 - Plano de la lotización, en el que se detalle la ubicación del lote.
 - Plano del lote con indicación del área y medidas perimétricas.
 - Características de la habilitación urbana.
 - b. Edificaciones:
 - Aprobación del anteproyecto o proyecto.
 - Plano de distribución.
 - Características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes.
- II. Cuando se trate de bienes terminados -lotes o edificaciones-, copia de la partida registral, así como de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes, en el caso de propiedad común, entregándose esto último a la junta de propietarios respectiva.

Artículo 79.- Obligación de saneamiento del proveedor

Al momento de la entrega del inmueble, el consumidor tiene el derecho de expresar por escrito su aprobación respecto a las características, condiciones y estado en general del bien que se le entrega.

De igual modo, el consumidor puede expresar su desaprobación siempre que esta entrega no corresponda a características y condiciones previstas en el contrato, según las siguientes reglas:

- 1. En el caso de venta de terrenos dentro de un proceso de habilitación urbana, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre cambios en el metraje

que se encuentren fuera de los rangos acordados, ubicación del lote, mobiliario urbano circundante dentro del proyecto de habilitación urbana y en general aquellas que impidan o limiten su uso.

2. En el caso de venta de bienes futuros, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre desperfectos, deficiencias u otras condiciones que desmejoren el valor del inmueble que se le entrega, o que impidan o limiten su uso.
3. En el caso de venta de bienes de segunda mano o que no son de estreno, el consumidor puede expresar su desaprobación si el proveedor modifica las características y condiciones del inmueble que se vende con posterioridad al contrato de compraventa.
4. De presentarse alguna de estas situaciones, el consumidor puede exigir, a través de los mecanismos legales pertinentes, la reparación, la reducción del precio o la resolución o rescisión del contrato, según corresponda.

Artículo 80.- Servicio posventa

Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:

- a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo diez (10) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad¹⁰.
- b. El manual de uso del propietario, que debe contener como mínimo la descripción de los componentes del inmueble, los cuidados que hay que observar para el mantenimiento adecuado y los riesgos que pueden derivarse del mal uso.
- c. Disponer de personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios.

10 Literal modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30534, publicada el 10 de enero de 2017.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 80.- Servicio posventa

(...)

“a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo cinco (5) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad”.

- d. Ofrecer servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.
- e. Establecer un procedimiento de atención de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas.

Capítulo V

Productos o servicios financieros

Artículo 81.- Marco legal

La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

La regulación y supervisión del sistema financiero así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Artículo 82.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

Los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En caso de que el consumidor o usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, debe indicarse las mencionadas tasas.

La TCEA es aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido del préstamo y la TREA es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento.

La TCEA y la TREA deben comprender tanto la tasa de interés como todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La TCEA, en el caso de operaciones bajo el sistema de cuotas, corresponde al costo del crédito; y, en el caso de créditos otorgados bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, a un patrón estandarizado de comparación de costos del producto.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto.

La TCEA y TREA se presentan de acuerdo a los parámetros que para tal efecto fije la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos y la forma en que dicha información debe ser presentada a lo largo de toda la relación contractual¹¹.

Artículo 83.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito

En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

11 Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 82.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros Los proveedores de servicios financieros están obligados a informar a los consumidores o usuarios de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente.

La TCEA y la TREA deben comprender todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos”.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda¹².

Artículo 84.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos

En la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Las empresas del sistema financiero no pueden denominar a un producto o servicio financiero pasivo como “libre” o “sin costo”, o presentar algún otro término que implique gratuidad si bajo algún supuesto es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros¹³.

Artículo 85.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales

Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la

12 Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 83.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito

En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés bajo el sistema de cuotas, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

Cuando se anuncien tasas de interés bajo la modalidad de crédito revolvente, debe consignarse en la misma forma la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) con el monto y detalle de cualquier cargo aplicable o remitir expresamente esta información complementaria a una fuente de información distinta fácilmente accesible y gratuita. No puede, bajo ninguna denominación, hacerse referencia a tasas de interés distintas a las indicadas”.

13 Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 84.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos

En el caso de la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días”.

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5 de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo¹⁴.

Artículo 86.- Derecho a efectuar pagos anticipados

Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Artículo 87.- Imputación de pagos

Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación

14 De conformidad con el Literal b del Artículo Tercero de la Resolución SBS N° 1515-2017, publicada el 13 de abril de 2017, se suspende hasta por sesenta (60) días calendario el plazo para la remisión de la comunicación de la modificación de condiciones contractuales por aplicación de normas prudenciales conforme al presente artículo. El plazo adoptado deberá ser concordante con las características de la modificación contractual.

adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

- 88.1.** Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
- 88.2.** El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- 88.3.** En caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Artículo 89.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

En los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o las normas dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Indecopi debe solicitar a esta un informe técnico.

Artículo 90.- Garantías de la reclamación

- 90.1.** Con periodicidad trimestral, las entidades del sistema financiero están obligadas a remitir información a la autoridad competente sobre los reclamos que hayan tramitado, las decisiones que hayan adoptado y las acciones que

hayan implementado para que los hechos que afectan a un consumidor, pero trasciendan a otros, sean corregidos sin necesidad de intervención del regulador.

- 90.2.** En caso de identificar comportamientos derivados de acciones individuales que tengan repercusión en los demás consumidores, la autoridad competente remite esa información al Indecopi para que inicie el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Artículo 90-A. Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros

1. El Estado garantiza el derecho del ciudadano a contratar con el notario de su elección en las condiciones de seguridad e infraestructura previstas en el presente artículo y en el Decreto Legislativo 1049, Decreto Legislativo del Notariado.
2. En las transferencias de bienes o derechos financiados por entidades que conforman o no el sistema financiero, así como en los supuestos de contratación financiera, bancaria o crediticia, supervisados o no por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), a las que se refieren los artículos 81 y 91, el derecho de libre elección del notario corresponde al consumidor o usuario.
3. Para el cumplimiento de la presente disposición, la empresa que financia la transferencia proporciona al usuario copia de los documentos registrales en los que consten las facultades de sus representantes o apoderados legales para suscribir los documentos públicos y privados en su nombre.
4. El notario elegido debe identificar a los intervinientes, incluidos los representantes y apoderados legales de las personas jurídicas y está obligado a contar con herramientas e infraestructura física y tecnológica que le permita acceder a la información registral sobre los bienes, derechos o mandatos y poderes.

Estas herramientas son las siguientes:

- a) Servicio de Verificación Biométrica (SVB) para consultas en línea del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).
- b) Servicio de Publicidad Registral en Línea de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp).

- c) Sistema de Identificación de Extranjeros.
 - d) Dirección electrónica corporativa.
 - e) Personal de atención al cliente bajo la conducción de abogado colegiado.
 - f) La publicación en su oficio notarial o en su página web de los requisitos necesarios para el trámite notarial, del tiempo aproximado de atención y de los precios de sus servicios notariales.
5. Las empresas que financian las transferencias deben otorgar las facilidades al notario elegido para que sus representantes o apoderados legales suscriban oportunamente los instrumentos notariales.
 6. Los colegios notariales están obligados a mantener la relación actualizada de los notarios que operan en cada jurisdicción que cumplan con los requisitos establecidos en el presente artículo. Esta relación debe contener los datos de contacto de la notaría y los precios de los servicios notariales, a fin de facilitar la elección que realice el usuario de la entidad financiera.

La relación actualizada de los notarios está a libre disposición de las empresas que financian las transferencias, quienes tienen la obligación de proporcionarla a sus clientes o usuarios^{15 16}.

15 Artículo 90-A incorporado por el Artículo Único de la Ley N° 30908, publicada el 23 de enero de 2019.

16 De conformidad con la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30908, publicada el 23 de enero de 2019, se dispone que el supuesto que, en el ámbito territorial provincial donde se encuentre ubicado el bien inmueble, materia de la transferencia o gravamen, no existan notarios o estos no cumplan con los requisitos exigidos en el numeral 4 del presente artículo, las partes intervinientes en la contratación financiera, bancaria o crediticia pueden elegir un notario de cualquier circunscripción territorial provincial que cumpla con estos requisitos. Esta excepción también aplica cuando exista imposibilidad de desplazamiento de los intervinientes por razones de salud, ser adulto mayor o tener discapacidad, debidamente acreditadas o por declaratoria de estado de emergencia de la provincia donde se encuentre ubicado el bien inmueble. Cuando la transferencia o gravamen comprenda dos o más bienes inmuebles ubicados en diferentes provincias o un solo bien inmueble que esté localizado en dos o más provincias, los intervinientes pueden realizar la contratación ante un notario de cualquiera de las circunscripciones territoriales provinciales en que esté ubicado el inmueble.

Capítulo VI

Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Artículo 91.- Alcance

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a los proveedores que brindan crédito a los consumidores bajo cualquier modalidad y no se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 92.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento

Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.

Artículo 93.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas

Los proveedores deben brindar a los usuarios toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato, tales como la referida a las condiciones que se apliquen a la relación crediticia.

En el momento de la contratación, los proveedores deben entregar una copia de los contratos suscritos, adicionándoles la hoja resumen y el cronograma de pagos en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas. Para dichos efectos, los proveedores deben observar las disposiciones establecidas en este Código.

Las modificaciones a las estipulaciones contractuales, intereses, comisiones y gastos que se hayan acordado en los respectivos contratos deben observar lo previsto en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, respecto a los mecanismos y plazos para su modificación, garantizando que el envío de comunicación sea a través de medios idóneos que permitan al consumidor un conocimiento de la comunicación previa.

Artículo 94.- Determinación de las tasas de interés

Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243 del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.

Los proveedores deben presentar la tasa de costo efectivo anual (TCEA), de acuerdo con los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

En caso de que los proveedores diferencien el precio del producto o servicio, o se establezcan promociones o rebajas en función del medio de pago o forma de financiamiento otorgado por una empresa supervisada o no, la TCEA debe calcularse exclusivamente sobre el precio al contado, en efectivo o cualquier otra definición similar, del producto o servicio ofertado¹⁷.

Artículo 95.- Publicidad sobre servicios de crédito

La publicidad que efectúen los proveedores de servicios de crédito no supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones debe ceñirse a lo dispuesto en el artículo 83 del presente Código.

17 Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

"Artículo 94.- Determinación de las tasas de interés

Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243 del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en términos de la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA). Asimismo, se debe proporcionar la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) para operaciones en cuotas, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 del presente Código. En ambos casos se debe considerar que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días.

Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, tener una justificación e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio".

Artículo 96.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria

En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Asimismo, dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente:

- a. El precio al contado del producto o servicio, que es aquel sobre el cual se efectúan los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación.
- b. El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas.
- c. El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se debe especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiera.
- d. La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que, de acuerdo a lo pactado, son trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente son pagados por el consumidor, los que deben ser incluidos en el contrato.
- e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiera. Tratándose de los seguros se debe informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- f. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que está compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso.
- g. El derecho de efectuar el pago adelantado de las cuotas.
- h. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las

cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

- i. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.
- j. El cronograma de pagos, el cual incluye el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiera, entre otros; así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes.
- k. Cualquier otra información relevante.

En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calculan los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calculan exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no puede ser exigido por adelantado sino por períodos vencidos.

En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se debe remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.

TÍTULO V RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

Capítulo I Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor

Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.

- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiriera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Artículo 97-A.- Derechos de los consumidores en situación de emergencia

En situación de emergencia, prevista en el artículo 137 de la Constitución Política es prohibido el acaparamiento y la especulación de bien o servicio declarado oficialmente como esencial. Esta prohibición rige en el tiempo y espacio geográfico señalado en la norma que fije la declaración del régimen de excepción.

Acaparamiento es la acción por la cual el productor, fabricante, proveedor o comerciante sustrae del mercado bien o servicio considerado oficialmente esencial en situación de emergencia, con el fin de alterar el precio, provocar escasez u obtener lucro indebido poniendo en riesgo la vida o salud de las personas.

Especulación es la acción por la cual el productor, fabricante, proveedor o comerciante pone en venta producto o servicio considerado oficialmente esencial a precio superior que el habitual, sin que exista justificación económica para ello.

El acaparamiento y la especulación son acciones ilícitas que alteran el orden económico y ponen en riesgo la vida o salud de los consumidores y son sancionadas por los artículos 233 y 234 del Código Penal, aprobado por Decreto Legislativo 635¹⁸.

Artículo 98.- Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad

Los consumidores tienen derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, en los casos siguientes:

- a. Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.
- b. Cuando el consumidor advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos.

La reclamación del derecho establecido en los literales a y b debe presentarse al proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se advierta la deficiencia de la medición o del instrumento empleado para ella.

El proveedor incurre en mora si no satisface la reclamación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles.

Artículo 99.- Pagos en exceso

Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor y devengan hasta su devolución el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hayan pactado, y en su defecto el interés legal. La acción para solicitar la devolución de estos pagos prescribe a los dos (2) años contados a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. En el caso de pagos indebidos, el plazo de prescripción es de cinco (5) años.

Capítulo II Responsabilidad civil

Artículo 100.- Responsabilidad civil

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias

18 Artículo incorporado por el Artículo 4 de la Ley N° 31040, publicada el 29 de agosto de 2020.

que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Artículo 101.- Responsabilidad civil por productos defectuosos

El proveedor es responsable de los daños y perjuicios causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

La responsabilidad civil por productos defectuosos es objetiva, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1970 del Código Civil. La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto.

Artículo 102.- Definición de producto defectuoso

Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como:

- a. El diseño del producto.
- b. La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo y el empleo de instrucciones o advertencias.
- c. El uso previsible del producto.
- d. Los materiales, el contenido y la condición del producto.

Artículo 103.- Daños indemnizables

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Capítulo III Responsabilidad administrativa

Subcapítulo I Disposiciones generales

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi¹⁹.

19 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

"Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización

Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi.

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos²⁰:

106.1. Procedimientos sancionadores²¹:

- a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.
- b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.
- c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
- d. Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
- e. Procedimiento por denuncia maliciosa.
- f. Procedimientos en vía de ejecución:
 - (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - (ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos.
 - (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarisimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular”.

20 Extremo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi.

“El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:”

21 Numeral incorporado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

En los procedimientos sancionadores de protección al consumidor no es obligatoria la intervención de abogado, conforme a lo señalado en el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 807²².

106.2. Procedimiento de liquidación de costas y costos²³.

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo²⁴.

- 22 Literal modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.
Texto anterior a la modificación:
 Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi
 (...)
 - “ f. Procedimientos en vía de ejecución:
 - (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - (ii) Por incumplimiento de pago de costas y/o costos.
 - (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar”.
- 23 Literal modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.
Texto anterior a la modificación:
 Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi
 (...)
 - “g. Procedimiento de liquidación de costas y costos”.
- 24 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016.
Texto anterior a la modificación:
 “Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi
 El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:
 a. Procedimientos sancionadores:
 - (i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.
 - (ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
 - (iii) Procedimiento administrativo sancionador por:
 1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
 2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
 3. Denuncia maliciosa.- b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:
 - (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - (ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.
 - (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.
- c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento
 De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General”.

Subcapítulo II

Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor

Artículo 107.- Postulación del procedimiento

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, 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 infractor²⁵.

Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte

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

²⁵ Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 107.- Postulación del proceso

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, 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”.

que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

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 dicha 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 general²⁶.

Artículo 108.- Infracciones administrativas.

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

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

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

²⁶ Artículo incorporado por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación^{27 28}.

Artículo 109.- Medidas cautelares.

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.

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

27 Literal f) modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

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

28 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

"Artículo 108.- Infracciones administrativas

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan".

secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares²⁹.

Artículo 110.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 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.

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. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa

29 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 109.- Medidas cautelares

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi 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 que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.

El Indecopi 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 Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares”.

no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan³⁰.

Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

30 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 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.

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. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder”.

En los casos referidos en el primer párrafo, 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.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas³¹.

31 Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

- “3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular³².

32 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

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

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

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

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. 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.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular”.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparatoras

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

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- 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, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- 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.
- i. Otras medidas reparatoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2. Las medidas correctivas reparatoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria,

con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

- 115.3.** Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4.** Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5.** Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6.** El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7.** Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa³³.

33 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - 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, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - 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.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se desuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa”.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

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

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

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo³⁴.

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

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

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo³⁵.”

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones

34 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi 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”.

35 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

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

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi 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”.

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.

Artículo 120.- Comiso de productos y destino de los mismos

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.

Consentida la resolución de primera o segunda instancia, o confirmada esta por el Poder Judicial, los productos comisados son adjudicados por el Consejo Directivo del Indecopi a entidades estatales que desarrollan labores o programas de apoyo social, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, sus unidades ejecutoras, el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad o a instituciones privadas sin fines de lucro o a actividades benéficas, las que deben garantizar que dichos productos no sean comercializados. En caso de atentar contra la salud o el orden público, los productos deben ser destruidos.

Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 122.- Prescripción de la sanción

La acción para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al presente Código 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.

Artículo 123.- Recopilación de información por la autoridad

El secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi están facultados para reunir información relativa a las características y condiciones de los productos o servicios que se expenden en el mercado, con el objeto de informar al consumidor para permitirle tomar una adecuada decisión de consumo.

Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales.

Subcapítulo III

Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor³⁶

Artículo 124.- 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.

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias

36 De conformidad con el Numeral 1.1 del Acápite I 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 de abril de 2017, la citada Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias que permitan la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el presente Sub Capítulo, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a la citada norma por el Decreto Legislativo 1308 publicado con fecha 30 de diciembre de 2016.

que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía³⁷.

Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero³⁸.

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, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo³⁹.

37 Primer párrafo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.

“Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía”.

38 Segundo párrafo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.

(...)

“Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero”.

39 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor.

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:

- a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia en observancia de las normas que establece el presente Código, incluyendo las que prevén infracciones y habilitan la imposición de sanciones, multas y medidas correctivas siendo de aplicación supletoria las disposiciones del Procedimiento Único previsto en el Título V del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi en todo aquello que no contradiga su naturaleza y celeridad.
- b. Se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta⁴⁰.

Cada órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

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, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario”.

40 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:

Artículo 127.- Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el Consejo Directivo del Indecopi y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte, de conformidad con la presente disposición. Para su designación y remoción son de aplicación las normas del Decreto Legislativo núm. 1033, que regulan la designación y vacancia de los comisionados.

Las demás disposiciones procedimentales que resulten necesarias son aprobadas por el Consejo Directivo del Indecopi, quedando su presidente facultado para adoptar las acciones administrativas y de personal que se requieran para la implementación y funcionamiento de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, a nivel nacional.

TÍTULO VI DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 128.- Defensa colectiva de los consumidores

El ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Para estos efectos se entiende por:

- a. Interés colectivo de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase.
- b. Interés difuso de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

-
- a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia, en observancia de las normas que establece el presente Código, incluyendo las que prevén infracciones y habilitan la imposición de sanciones, multas y medidas correctivas siendo de aplicación supletoria las disposiciones del Procedimiento Único previsto en el Título V del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi en todo aquello que no contradiga su naturaleza y celeridad.
 - b. Las partes únicamente pueden ofrecer medios probatorios documentales, sin perjuicio de la facultad de la autoridad.
 - c. La resolución de la correspondiente comisión o, de ser el caso, del Tribunal da por agotada la vía administrativa”.

Artículo 129.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

Artículo 130.- Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores

El Indecopi se encuentra legitimado para promover de oficio procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia en defensa de los intereses difusos de los consumidores, conforme al artículo 82 del Código Procesal Civil. Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas pueden promover tales procesos, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 82 del Código Procesal Civil⁴¹.

Artículo 131.- Procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores

131.1. El Indecopi está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores, los cuales se tramitan en la vía sumarísima, siendo de aplicación, en cuanto fuera pertinente, lo establecido en el artículo 82 del Código Procesal Civil. Asimismo, el Indecopi puede delegar la facultad señalada en el presente párrafo a las asociaciones de consumidores debidamente

41 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 130.- Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores

El Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, se encuentra legitimado para promover de oficio procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia en defensa de los intereses difusos de los consumidores, conforme al artículo 82 del Código Procesal Civil. Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas pueden promover tales procesos, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 82 del Código Procesal Civil”.

reconocidas, siempre que cuenten con la adecuada representatividad y reconocida trayectoria. En ambos casos, son de aplicación los plazos, reglas, condiciones o restricciones establecidas mediante Reglamento aprobado por Decreto Supremo⁴².”

- 131.2.** En estos procesos se pueden acumular las pretensiones de indemnización por daños y perjuicios, reparación o sustitución de productos, reembolso de cantidades indebidamente pagadas y, en general, cualquier otra pretensión necesaria para proteger el interés y los derechos de los consumidores afectados, que guarde conexidad con aquellas.
- 131.3.** El juez confiere traslado de la demanda el mismo día que se efectúan las publicaciones a las que se hace referencia en el artículo 82 del Código Procesal Civil. El Indecopi representa a todos los consumidores afectados por los hechos en que se funda el petitorio si aquellos no manifiestan expresamente y por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, dentro del plazo de treinta (30) días de realizadas dichas publicaciones.
- 131.4.** Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia que ordena el cumplimiento de la obligación demandada, ésta es cobrada por el Indecopi, el cual luego prorratea su monto o vela por su ejecución entre los consumidores que se apersonen ante dicho organismo, acreditando ser titulares del derecho discutido en el proceso.
- 131.5.** Transcurrido un (1) año desde la fecha en que el Indecopi cobra efectivamente la indemnización, el saldo no reclamado se destina a un fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores.
- 131.6.** Mediante decreto supremo se establece los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso del fondo mencionado en el párrafo 131.5 y para la promoción del patrocinio de intereses de los consumidores. Asimismo, se regula los procedimientos de distribución del monto obtenido o de ejecución de las obligaciones en favor de los consumidores afectados.

42 Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

“131.1 El Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores, los cuales se tramitan en la vía sumarísima, siendo de aplicación, en cuanto fuera pertinente, lo establecido en el artículo 82 del Código Procesal Civil. Asimismo, el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede delegar la facultad señalada en el presente párrafo a las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas, siempre que cuenten con la adecuada representatividad y reconocida trayectoria”.

131.7. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, el Indecopi puede representar los intereses individuales de los consumidores ante cualquier autoridad pública o cualquier otra persona o entidad privada, bastando para ello la existencia de una simple carta poder suscrita por el consumidor afectado. Tal poder faculta al Indecopi a exigir y ejecutar cualquier derecho del consumidor en cuestión.

131.8. Las asociaciones de consumidores facultadas por el Indecopi que promueven estos procesos los efectúan mediante el mismo procedimiento, en lo que les fuera aplicable y conforme al decreto supremo que reglamenta los procesos judiciales por intereses colectivos de los consumidores y el fondo a que se refiere el párrafo 131.5.

TÍTULO VII

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Capítulo I

Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Artículo 132.- Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

Artículo 133.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por:

- a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción.
- b. Un (1) representante del Ministerio de Salud.
- c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- d. Un (1) representante del Ministerio de Educación.
- e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas.
- g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- h. Un (1) representante de los gobiernos regionales.
- i. Un (1) representante de los gobiernos locales.
- j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos.
- k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores.
- l. Un (1) representante de los gremios empresariales.
- m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador.

Para la aplicación de lo señalado en el presente artículo, se dictan las medidas reglamentarias por las cuales se establecen los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios.

La participación en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es ad honórem, no genera pago alguno, ni de dieta, honorario o remuneración por parte del Estado a favor de sus integrantes.

Artículo 134.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:

- a. Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- b. Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.

- c. Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
- d. Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
- e. Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
- f. Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
- g. Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.
- h. Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.
- i. Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

Artículo 135.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

Artículo 136.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:

- a. Ejecutar la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.

- b. Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.
- c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
- d. Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- e. Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
- f. Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
- g. Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
- h. Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país así como sus indicadores.
- i. Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- j. En su calidad de ente rector del sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Capítulo II **Justicia de consumo**

Subcapítulo I **Sistema de Arbitraje de Consumo**

Artículo 137.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo

Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

Artículo 138.- Las juntas arbitrales

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

Artículo 139.- Órganos arbitrales

Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración.

Artículo 140.- Carácter voluntario

La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

Artículo 141.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo

Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

Artículo 142.- Lineamientos generales para la armonización de criterios

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se encarga de establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas para establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales de consumo a nivel nacional.

Artículo 143.- Intereses colectivos

El sometimiento de una controversia a arbitraje, conciliación o mediación no impide a la autoridad competente basarse en los mismos hechos como indicios de una infracción a las normas del presente Código para iniciar investigaciones y procedimientos de oficio por propia iniciativa que tengan por objeto la protección del interés colectivo de los consumidores.

La existencia de un arbitraje en trámite en el que se discute la posible afectación del interés particular de un consumidor, por hechos similares a los que son objeto de un procedimiento por afectación a intereses colectivos, no impide ni obstaculiza el trámite de este último.

En cualquier caso y aun cuando en la mediación o conciliación las partes arriben a un acuerdo, la autoridad competente puede iniciar por propia iniciativa o continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que pueden estar afectándose intereses colectivos.

Artículo 144.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos

El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil.

El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112 de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

Subcapítulo II

Mecanismos alternativos de solución de conflictos

Artículo 145.- Arbitraje

El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que ésta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

Artículo 146.- Laudo arbitral

El laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

Artículo 147.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

Artículo 148.- Mediación

Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código.

Artículo 149.- Acta de mediación

La propuesta que puede plantear el denunciado no constituye reconocimiento de los hechos denunciados, salvo que así lo señale de manera expresa.

Subcapítulo III El libro de reclamaciones

Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Capítulo III
Asociaciones de consumidores**Artículo 153.- Rol de las asociaciones de consumidores**

- 153.1.** Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.
- 153.2.** Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
- 153.3.** En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130 y 131.
- 153.4.** La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.
- 153.5.** Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

Artículo 154.- Prohibiciones para las asociaciones de consumidores

Para efectos de la independencia y transparencia de las asociaciones de consumidores, estas no pueden:

- a. Incluir como asociadas a personas jurídicas con fines de lucro.
- b. Percibir financiamiento de los proveedores que comercializan productos y servicios.
- c. Dedicarse a actividades distintas a su finalidad o incompatibles con ella.
- d. Destinar los fondos públicos entregados por concepto de multas para una finalidad distinta a la asignada.
- e. Actuar con manifiesta temeridad presentando denuncias maliciosas debidamente sancionadas en la vía administrativa o judicial.
- f. Incumplir las disposiciones establecidas por el presente Código o las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del Indecopi sobre la materia.

El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones es sancionado por el Indecopi por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con el artículo 106, con la suspensión o la cancelación del registro especial hasta por un período de dos (2) años, previo procedimiento, teniendo en cuenta la gravedad o el reiterado incumplimiento de las disposiciones establecidas para estos efectos⁴³.

Artículo 155.- Reconocimiento y registro de las asociaciones de consumidores

Para el reconocimiento de las asociaciones de consumidores, deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi, y cumplir los siguientes requisitos:

- a. Encontrarse inscritas en los registros públicos.
- b. Tener las finalidades señaladas en el artículo 153, bien sea de carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados.
- c. Cualquier otra obligación que establezca el Indecopi sobre el particular o en coordinación con los organismos reguladores de los servicios públicos.

43 Segundo párrafo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de septiembre de 2018.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 154.- Prohibiciones para las asociaciones de consumidores
(...)

“El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones es sancionado por el Indecopi con la suspensión o la cancelación del registro especial hasta por un período de dos (2) años, previo procedimiento, teniendo en cuenta la gravedad o el reiterado incumplimiento de las disposiciones establecidas para estos efectos”.

El Indecopi establece mediante resolución de Consejo Directivo los mecanismos para la inscripción de las asociaciones de consumidores en el registro especial.

Artículo 156.- Convenios de cooperación institucional

156.1. El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

156.2. Los porcentajes entregables a las asociaciones de consumidores deben ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores y un monto no mayor del cinco por ciento (5%) del porcentaje que se les entrega puede ser utilizado para su funcionamiento a efectos del desarrollo de su finalidad, en las condiciones que establece el reglamento.

156.3. Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las asociaciones de consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el párrafo 156.2. El incumplimiento de dicha finalidad conlleva a resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan.

156.4. Los requisitos para la celebración de los convenios y para que la entrega de los fondos cumpla con la finalidad asignada son establecidos por el Indecopi y los organismos reguladores, respectivamente, mediante resolución de Consejo Directivo.

Artículo 157.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta

Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.

- b. Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c. Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- d. Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

Artículo 158.- Responsabilidad de la asociación y sus representantes legales

En caso de producirse daño al proveedor por denuncia maliciosa, son responsables solidarios del daño causado tanto la asociación como los representantes legales de esta que participaron con dolo en el planeamiento o realización de la denuncia.

En caso de producirse daño a los consumidores por el mal accionar de la asociación, son responsables tanto la asociación como los representantes de ésta que participaron con dolo o culpa en ello, de acuerdo con las normas del Código Civil.

Artículo 159.- Aplicación supletoria para los servicios públicos

Las reglas incluidas en el presente capítulo se aplican, de manera supletoria, a las disposiciones de los organismos reguladores de los servicios públicos.

Capítulo IV

Calidad y normalización en la producción de productos y servicios

Artículo 160.- Promoción de normas técnicas peruanas

El Estado promueve la calidad de los productos y servicios fomentando la estandarización a través de las Normas Técnicas Peruanas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Implementación y ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo

La implementación y la ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo se sujetan al presupuesto institucional de las entidades involucradas sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

SEGUNDA.- Competencia en servicios de administración de fondos de pensiones

De acuerdo con lo establecido en su ley y las normas reglamentarias que emita sobre el particular, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones resuelve en forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al Sistema Privado de Pensiones y vinculadas a los temas detallados en los títulos IV, V y VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del presente Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor.

A dichos efectos, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones puede imponer medidas cautelares y disponer la aplicación de las medidas correctivas reparadoras y complementarias detalladas en el presente Código.

El Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al Sistema Privado de Pensiones que puedan constituir infracciones a las disposiciones del presente Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del título V. Para estos efectos, en los procedimientos administrativos sancionadores iniciados ante el Indecopi, para cuya resolución se requiera interpretar los alcances de las normas que rigen el Sistema Privado de Pensiones o pronunciarse sobre materias que versan sobre la operatividad del Sistema Privado de Pensiones, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones antes de emitir su decisión final.

TERCERA.- Reglamentación posterior

En el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 37; del Sistema de Arbitraje de Consumo creado en los artículos del 137 al 144; del Registro de Infracciones y Sanciones establecido en el artículo 119; del fondo para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores a que se refieren los párrafos 131.5 y 131.6 del artículo 131; de la reglamentación de los procedimientos judiciales por intereses colectivos de los consumidores a que se refiere el párrafo 131.8 del referido artículo; del artículo 150 sobre el libro de reclamaciones; y de las condiciones del destino del monto para el

funcionamiento de las asociaciones de consumidores a que se refiere el párrafo 156.2 del artículo 156.

CUARTA.- Vigencia del Código

El presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de lo señalado en los párrafos siguientes.

Los artículos 36 y 37 entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código.

El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

QUINTA.- Acciones necesarias para garantizar la protección de los derechos del consumidor a nivel nacional

A efectos de adecuar la estructura organizativa del Indecopi para ejecutar las acciones requeridas para fortalecer la protección del consumidor, a nivel nacional, en cumplimiento de las normas dispuestas por este Código, facúltase al Indecopi a ejecutar las acciones de personal y la contratación de bienes y servicios que resulten necesarias, quedando para ello exceptuado de las normas sobre medidas de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto público contenidas en la Ley núm. 29465, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2010, así como de las limitaciones establecidas en la Ley núm. 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

Para los mismos efectos, facúltase al Indecopi a ejecutar la contratación de bienes y servicios necesarios, así como a realizar las inversiones correspondientes, para viabilizar la adecuación prevista en el párrafo anterior, quedando exceptuado de las limitaciones previstas en el Decreto de Urgencia núm. 037-2010, que establece medidas en materia económica y financiera en los pliegos del Gobierno Nacional para el cumplimiento de las metas fiscales del año fiscal 2010.

Las acciones que se realicen al amparo de la presente disposición no generan, en ningún caso, egresos al Tesoro Público, debiendo financiarse con cargo a recursos directamente recaudados. El Indecopi queda obligado a informar trimestralmente a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República y a la Contraloría General de la República acerca de las acciones ejecutadas en el marco de la presente disposición.

La presente disposición entra en vigencia el día siguiente de la publicación del presente Código en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

SEGUNDA.- Adición del párrafo 19.4 al artículo 19 de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Adiciónase el párrafo 19.4 al artículo 19 de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), aprobado por el Decreto Legislativo núm. 1033, con el siguiente texto:

“19.4 En aquellos casos en los que se someta a revisión del órgano judicial competente la legalidad y el cumplimiento de las normas previstas para el inicio y trámite del procedimiento de ejecución coactiva mediante demanda de revisión judicial, la ejecución coactiva sólo será suspendida si el cumplimiento de la obligación es garantizado mediante carta fianza, la que debe cumplir iguales requisitos a los señalados en el artículo 35 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo núm. 009-2009-PCM.”

TERCERA.- Modificación del artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden

de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda⁴⁴.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA.- Procedimientos en trámite

Las infracciones y los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigencia del presente Código, se rigen por la normativa anterior hasta su conclusión.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

PRIMERA.- Derogación expresa

Quedan derogadas expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley las siguientes normas:

- Decreto Legislativo núm. 716, Sobre Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor.
- Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Decreto Legislativo núm. 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27917, Ley que Modifica y Precisa los Alcances del Artículo 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI.

44 Confrontar con el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 de julio de 2013.

- Ley núm. 28300, Ley que Modifica el Artículo 7-A del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo núm. 716, Ley de Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27846, Ley que Precisa Alcances del artículo 40 del Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 077-2010-PCM, que dispone la obligación de contar con un libro de reclamaciones en los establecimientos abiertos al público que provean bienes y servicios a los consumidores finales.

Toda referencia al Decreto Legislativo núm. 716 o al Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM se entenderá efectuada al presente Código a partir de su entrada en vigencia.

SEGUNDA.- Derogación genérica

Deróganse todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se opongan o contradigan lo dispuesto en el presente Código.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los catorce días del mes de agosto de dos mil diez.

CÉSAR ZUMAETA FLORES
Presidente del Congreso de la República

ALDA LAZO RÍOS DE HORNUNG
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA
POR TANTO:
Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el primer día del mes de setiembre del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros

CUADRO DE MODIFICACIONES DEL CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ARTÍCULO AFECTADO	AFECTACIÓN JURÍDICA	FECHA DE PUBLICACIÓN
Lit. c) del Num. 1.1. del Art. 1	MODIFICADO por el Artículo 3 de la Ley N° 31040	29-08-2020
Art. 3-A	INCORPORADO por el Artículo 4 de la Ley N° 31040	29-08-2020
Art. 58, lit. e) del num. 58.1	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 66, párrafo 66.7	MODIFICADO por el Artículo Único de la Ley N° 30046	20-06-2013
Art. 76	MODIFICADO por el Artículo Único de la Ley N° 30534	10-01-2017
Art. 77, último párrafo	MODIFICADO por el Artículo Único de la Ley N° 30534	10-01-2017
Art. 80, lit. a)	MODIFICADO por el Artículo Único de la Ley N° 30534	10-01-2017
Art. 82	MODIFICADO por el Artículo 1 de la Ley N° 29888	24-06-2012
Art. 83	MODIFICADO por el Artículo 1 de la Ley N° 29888	24-06-2012
Art. 84	MODIFICADO por el Artículo 1 de la Ley N° 29888	24-06-2012
Art. 90-A	INCORPORADO por el Artículo Único de la Ley N° 30908	23-01-2019
Art. 94	MODIFICADO por el Artículo 1 de la Ley N° 29888	24-06-2012
Art. 97-A	INCORPORADO por el Artículo 4 de la Ley N° 31040	29-08-2020
Art. 105	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 106	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 106, extremo y literales f. y g.	MODIFICADOS por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018

Art. 106, num. 106.1	INCORPORADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 107	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 107-A	INCORPORADO por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 108	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 108, lit. f) del segundo párrafo	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 109	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 110	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 112	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 112, num. 3 del tercer párrafo	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 115	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 117	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 118	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 125	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 125, primer y segundo párrafo	MODIFICADOS por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 126	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308	30-12-2016
Art. 130	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 131, num. 131.1	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018
Art. 154, segundo párrafo	MODIFICADO por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390	05-09-2018

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM

(Publicado el 19 de febrero de 2011)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571 establece que, en el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha Ley, el Poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 150 sobre el libro de reclamaciones;

Que, en ese sentido, corresponde al Poder Ejecutivo establecer las reglas básicas sobre los siguientes puntos, entre otros: (i) ámbito de aplicación; (ii) definiciones para efectos del Reglamento; (iii) características del Libro de Reclamaciones y de la Hoja de Reclamación; (iv) responsabilidad de los proveedores; (v) mecanismos de remisión de información al INDECOPI;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 328-2010-PCM se constituye el Grupo de Trabajo Multisectorial que se encargará de elaborar el anteproyecto de "Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor", adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el mencionado Grupo de Trabajo Multisectorial elaboró un anteproyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual fue puesto en conocimiento de la ciudadanía para que presenten sus comentarios y observaciones, las cuales fueron debatidas en una audiencia pública llevada a cabo el 17 de diciembre de 2010;

Que, a consecuencia de lo anterior, dicho Grupo de Trabajo Multisectorial ha presentado mediante Oficio N° 03-2011/CPC/INDECOPI, un proyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; y la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571;

DECRETA

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Vigencia

El presente Decreto Supremo, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.- Publicación

El presente Decreto Supremo, el Reglamento y los anexos deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe).

Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciocho días del mes de febrero del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO

Presidente del Consejo de Ministros y Ministro de Educación

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Título son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el Artículo 3.2 del presente Reglamento.

Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

Artículo 2.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones el procedimiento establecido por el organismo regulador y/o supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas relativas al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por dichos organismos.

Adicionalmente, en el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, éstas deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Los sistemas de registro de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor.
- b) Se habilitará un orden de atención preferente para la recepción de las quejas y reclamos.
- c) Entregarán a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo I del presente Reglamento.
- d) Exhibirán el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del presente Reglamento.

- e) Entregarán la información requerida por el INDECOPI conforme a lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento.

La supervisión del cumplimiento de la presente normativa se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴⁵.

Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.

Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación.

45 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 2.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente Reglamento. Asimismo, deberán exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento”.

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán poner a disposición un Libro de Reclamaciones físico o virtual en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que preste algún servicio a los usuarios, sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público en donde se realiza la contratación del servicio. Adicionalmente podrá implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia⁴⁶.

Artículo 2-B.- Instituciones bajo el ámbito de supervisión de SUSALUD

En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud será establecido por la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, el mismo que dejará constancia de la presentación del reclamo o queja y de su contenido; estableciendo los plazos de atención y la puesta a disposición de los canales correspondientes para su presentación. Dicho procedimiento se entiende como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones.

SUSALUD es competente para fiscalizar el cumplimiento de dicho procedimiento, ejerciendo su potestad sancionadora⁴⁷.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por⁴⁸:

- 3.1. Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
- 3.2. Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

46 Artículo agregado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

47 Artículo incorporado por la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Supremo N° 026-2015-SA, publicado el 13 de agosto de 2015.

48 Epígrafe modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos del presente Título, se entiende por:”

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o norma que la modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones. Se debe entender como establecimiento independiente a aquel con diferente razón social al del establecimiento que lo alberga.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones; sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM⁴⁹.

- 3.3. Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

49 Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 3.- Definiciones

(...)

“3.2. Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o en la norma que lo modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones”.

- 3.4. Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.
- 3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del presente Reglamento.
- 3.6. Proveedor virtual:** Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web⁵⁰.

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja⁵¹.

50 Numeral agregado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

51 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 4.- Características del Libro de Reclamaciones

Artículo 4-A.- Libro de Reclamaciones de Respaldo

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente “Libro de Reclamaciones de Respaldo”, conforme a las características del Anexo I del presente reglamento, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual. La información contenida en el Libro de Respaldo incluyendo el número de la hoja, deberá ser ingresada por el proveedor al Libro de Reclamaciones Virtual en el plazo de un (01) día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado⁵².

Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja⁵³.

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione dicho consumidor”.

52 Artículo agregado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

53 Artículo incorporado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto.
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI).

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados⁵⁴.

Artículo 6.- Atención del reclamo

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

54 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja. En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto”.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago⁵⁵.

Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor.

- 6-A.1.** Si ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquél debe dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el consumidor, de estar de acuerdo, presta su conformidad declarando expresamente “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por el proveedor para dar por solucionado su reclamo.
- 6-A.2.** Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

- a) Para soluciones ofrecidas de manera presencial:

El proveedor deja constancia de su ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada “Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor” y el consumidor debe prestar su conformidad con la indicación “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase equivalente y en esta misma sección, consignar su firma. El proveedor consigna su firma en la sección del lado derecho denominada “Firma del Proveedor”. En estos casos, un ejemplar de la Hoja de Reclamación o de su constancia impresa -tratándose de reclamos registrados a través de un Libro de Reclamación Virtual- permanece en poder del proveedor y otro ejemplar debe ser entregado al consumidor.

55 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 6.- Responsabilidad del proveedor

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago”.

b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:

El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.

El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de diez (10) días calendario. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.

6-A.3. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, constancia impresa del Libro de Reclamaciones Virtual, intercambio de correos o de cualquier otra comunicación que cumpla con las formalidades indicadas en el numeral 6-A.2, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, y obliga al proveedor a cumplir las prestaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al consumidor. En estos casos, el reclamo se entiende concluido y el proveedor queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6-A.4. En cualquier caso, si el proveedor no cumple con lo ofrecido al consumidor en la Hoja de Reclamación, el consumidor puede denunciar el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308⁵⁶.

Artículo 7.- Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al público

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos.

⁵⁶ Artículo incorporado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, publicado el 29 de mayo de 2017, el mismo que entró en vigencia en un plazo de 15 días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Artículo 8.- Código de Identificación

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.

Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento⁵⁷.”

Artículo 10.- DEROGADO⁵⁸

57 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos”.

58 Artículo derogado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 037-2011-PCM, publicado el 22 de abril de 2011.

Texto anterior a la derogación:

“Artículo 10.- Implementación del Libro de Reclamaciones

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha de publicación de la presente norma”.

Artículo 11.- Entrega de información al INDECOPI

- 11.1.** El INDECOPI podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.
- 11.2.** Las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones, se encuentran obligadas a poner a disposición del INDECOPI información acerca de los reclamos o quejas presentados por los consumidores que incluya al menos lo siguiente: detalle del reclamo o queja, tipo de producto o servicio, motivo del reclamo o queja, fecha de presentación de reclamo o queja, datos del consumidor (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.), fecha de atención, sustento de la respuesta, así como cualquier otra que sea necesaria para los fines de la supervisión.

En el marco de la supervisión, el INDECOPI podrá disponer la periodicidad en que la información indicada en el párrafo anterior será entregada⁵⁹.

59 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 11.- Remisión de información al INDECOPI

- 11.1. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI) podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4 y 5 del presente Reglamento. El proveedor deberá remitir la información solicitada en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa, el cual no puede ser menor a tres (3) días hábiles, bajo apercibimiento de ser sancionado conforme a lo previsto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.
- 11.2. En los casos en que, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4 y 5 del presente Reglamento al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación.
- 11.3. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentran en Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones al INDECOPI sede Lima Sur o al INDECOPI sede Lima Norte, de acuerdo a la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.
- 11.4. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentren fuera de Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones a la Oficina Regional del INDECOPI que corresponda en función de la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.
- 11.5. El proveedor tiene la posibilidad de dar cumplimiento a esta obligación remitiendo en forma virtual las Hojas de Reclamaciones o el Libro de Reclamaciones de naturaleza física, a la dirección electrónica que se informará en la página web

Artículo 12.- Conservación de información por parte del proveedor

El proveedor deberá conservar como mínimo por el lapso de dos (02) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones, la siguiente información:

- i) las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual;
- ii) la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y
- iii) la constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho⁶⁰.

Artículo 13.- Limitación para solución de controversias.

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías. Si las partes arriban a un

del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe, sin perjuicio de la facultad del INDECOPI de fiscalizar posteriormente la veracidad de la información proporcionada.

- 11.6. Los proveedores que empleen el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberán remitir al INDECOPI las Hojas de Reclamaciones de naturaleza virtual respectivas o el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe”.

60 Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

Texto anterior a la modificación:

“Artículo 12.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores El proveedor deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los consumidores por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho”.

acuerdo en alguno de los supuestos previstos en el artículo 6-A de este Reglamento, se aplica lo establecido en el numeral 6-A.3⁶¹.

Artículo 14.- Responsabilidad administrativa

El proveedor tendrá responsabilidad administrativa por cualquier comportamiento que transgreda las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, conforme a lo establecido en los Artículos 104 y 108 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 15.- Autoridad competente y Sanciones

El INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 16.- Sistema de Reportes de Reclamaciones

El Sistema de Reportes de Reclamaciones (en adelante, SIREC) tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático.

Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Para efectos de la implementación del SIREC, el ingreso anual corresponderá a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior.

La información proporcionada por el proveedor, contenida en el SIREC, tiene carácter de declaración jurada.

61 Artículo modificado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, publicado el 29 de mayo de 2017, el mismo que entró en vigencia en un plazo de 15 días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Texto anterior a la modificación:

"Artículo 13.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI. El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías".

La incorporación de los proveedores al SIREC será progresiva y su implementación se efectuará en las condiciones que establezca el INDECOPI mediante una Directiva que para tales efectos apruebe el Consejo Directivo de dicha entidad.

Los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 2 del presente Reglamento, no estarán sujetos a lo dispuesto en el presente artículo. Sin perjuicio de ello, dichos proveedores se encuentran sujetos a lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento⁶².

Artículo 17.- Medida Preventiva

Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan; siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea micro empresa.

La medida preventiva debe establecer un plazo, el cual no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles, para efectos que el proveedor corrija el incumplimiento detectado y acredite dicho hecho ante la autoridad a cargo de la supervisión.

La medida preventiva se entenderá impuesta al proveedor, obligándolo respecto del total de establecimientos comerciales con los que cuente, por lo que la acreditación del cumplimiento de la obligación deberá realizarse respecto de todos los establecimientos⁶³.

Artículo 18.- Infracciones y sanciones

Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento⁶⁴.

62 Artículo agregado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

63 Artículo incorporado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

64 Artículo incorporado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación.

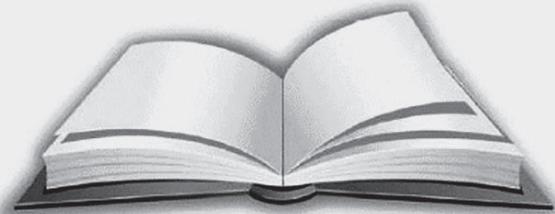
Anexos 1

Formato de Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2011]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE:					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
					FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

Anexos 2
Aviso del Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

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

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores

DECRETO SUPREMO N° 050-2016-PCM

(Publicado el 23 de julio de 2016)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establecen las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado;

Que, el artículo 28 de la precitada Ley, señala que en caso que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso; asimismo, tratándose de riesgos previsibles con anterioridad a su introducción en el mercado, la responsabilidad por la adopción de las medidas anteriores se entiende sin perjuicio de la responsabilidad administrativa;

Que, el artículo 105 del mismo cuerpo legal establece que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el mismo;

Que, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, de conformidad con el artículo 135 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas dicha norma; siendo concordante con el artículo 72-A del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, y modificado por Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, por lo que actualmente se encarga de evaluar la información remitida por los

proveedores sobre los posibles riesgos no previstos de los bienes o servicios colocados en el mercado, a fin de determinar si corresponde emitir la alerta correspondiente; así como, se encarga del monitoreo de fuentes oficiales internacionales de alertas o intercambio de información de productos riesgosos, a efectos de determinar si el producto ha sido comercializado en el mercado nacional;

Que, el artículo 28 del Código de Protección y Defensa del Consumidor no ha previsto el plazo, la modalidad, ni la información que debe ser puesta en conocimiento de los consumidores y de las autoridades al momento de adoptar las medidas destinadas a eliminar o reducir el riesgo contra la salud y/o seguridad de los consumidores generado por los bienes o servicios puestos en el mercado; por lo que resulta necesario aprobar su respectiva reglamentación;

Que, en virtud de lo señalado en los literales b) y g) del artículo 136 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, ha elaborado el "Proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores";

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 305-2013-INDECOPI-COD publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2013, se aprobó la publicación del referido Proyecto de Reglamento, en el portal institucional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, a fin de recibir hasta el 31 de enero de 2014, los comentarios y aportes de la ciudadanía;

Que, habiendo tomado en consideración los comentarios, sugerencias y observaciones presentados por diversas personas naturales y jurídicas, se elaboró la versión final del Proyecto de Reglamento, el cual fue puesto en conocimiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor en su sesión de fecha 27 de marzo de 2014; siendo aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi en su sesión de fecha 27 de mayo de 2014;

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, que consta de diecisiete (17) artículos.

Artículo 2.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entra en vigencia a los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano. Durante dicho plazo, la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi aprueba los formatos a que hace referencia el numeral 10.1 del artículo 10 del Reglamento aprobado.

Artículo 3.- Publicación

Disponer la publicación del presente Decreto Supremo y del Reglamento en el diario oficial El Peruano; así como la publicación de los formatos aprobados por el Consejo Directivo del Indecopi en el Portal Institucional del Indecopi (www.indecopi.gob.pe).

Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes julio del año dos mil dieciséis.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente de la República

PEDRO CATERIANO BELLIDO
Presidente del Consejo de Ministros

REGLAMENTO QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ADVERTENCIAS Y ALERTAS DE LOS RIESGOS NO PREVISTOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS COLOCADOS EN EL MERCADO QUE AFECTEN LA SALUD Y/O SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 1.- Finalidad

El presente Reglamento tiene por finalidad regular el procedimiento que los proveedores deben seguir para eliminar o reducir los riesgos no previstos de los productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como establecer los alcances de la actuación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.

Artículo 2.- Referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor

Toda mención que se haga en este Reglamento al “Código” deberá entenderse referida a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 3.- Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento resultan aplicables a todos los proveedores -entendiendo como tales a los previstos en el numeral 2 del artículo IV del Código- que participen en el proceso de producción o comercialización de los productos o servicios colocados en el mercado en los que se detecte la existencia de riesgos no previstos que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores; así como a las autoridades sectoriales y al Indecopi, en su calidad de autoridad nacional de protección del consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Artículo 4.- Advertencias y alertas de productos o servicios con riesgos no previstos que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, deberá tomarse en consideración la siguiente diferencia:

- a) **Advertencia:** Es el aviso público que realiza el proveedor a través de medios de comunicación tales como diario, radio, portal web o comunicaciones individuales dirigidas a los consumidores (vía telefónica, correo u otras con los mismos efectos) con el fin de poner en su conocimiento la existencia de algún riesgo para su salud y/o seguridad detectado en los productos o servicios que comercializa, así como las medidas que los consumidores deben adoptar sobre el particular.

- b) Alerta: Es la publicación dirigida a la ciudadanía que realiza el Indecopi o la autoridad sectorial competente en sus respectivos portales institucionales, a fin de comunicar sobre los riesgos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presenta un producto o servicio en el mercado peruano. Dicha alerta se realizará en función a las fuentes de información señaladas en el artículo 6 del presente Reglamento.

Artículo 5.- Características del producto o servicio advertido o alertado

Al momento de la publicación de la advertencia o alerta, los productos o servicios en los que se detecten riesgos no previstos, deben encontrarse, prestarse o haberse comercializado en el mercado nacional y estar destinados o puedan ser utilizados por el consumidor.

Artículo 6.- Fuentes de detección de productos o servicios con riesgos no previstos

La existencia de productos o servicios con riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores puede ser detectada a través de:

- a) Los propios proveedores en su condición de productor, importador, distribuidor o comercializador. En tal supuesto, el proveedor deberá informar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, así como a los consumidores, a fin de advertir sobre los riesgos existentes y las precauciones a tomar. Estas comunicaciones deberán efectuarse en los plazos previstos en los artículos 9 y 11 del presente Reglamento.
- b) La autoridad sectorial competente, que deberá remitir una comunicación a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, identificando el producto o servicio considerado riesgoso, así como los efectos que puede generar al consumidor y las medidas a adoptar para contrarrestar dicho riesgo. Esta comunicación deberá ser remitida en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la fecha en la que haya comunicado la peligrosidad del producto o servicio en sus respectivos portales institucionales.
- c) Fuentes oficiales internacionales de alertas o intercambio de información sobre productos riesgosos o información remitida por asociaciones de consumidores o consumidores afectados a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi. En este supuesto, la Dirección remitirá un requerimiento de información al proveedor y ejecutará las acciones tendientes a verificar la información brindada y determinar la necesidad de emitir una alerta por producto o servicio con riesgos no previstos que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.

Artículo 7.- Riesgos no reconocidos por el proveedor

- 7.1.** En caso que el proveedor no reconozca los riesgos detectados a través de las fuentes a que se refiere el literal c) del artículo 6 del presente Reglamento, el Indecopi podrá, a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Comisión de Protección al Consumidor respectiva, iniciar acciones para determinar el riesgo del producto o servicio puesto a disposición de los consumidores, sin perjuicio de las responsabilidades por violación de normas sectoriales que determine la autoridad respectiva y las responsabilidades penales que determine el Ministerio Público, según corresponda.
- 7.2.** Ante la situación descrita en el numeral 7.1 precedente, el Indecopi -luego de efectuar la evaluación respectiva- tomando en consideración la existencia de riesgos y a fin de salvaguardar la seguridad de los consumidores, publicará la alerta correspondiente, debiendo incluir la indicación respecto de que existen aspectos disputados por el proveedor.

Artículo 8.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los riesgos no previstos en productos o servicios

- 8.1.** Cuando se verifique la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores en productos o servicios colocados en el mercado, el proveedor debe adoptar de manera inmediata medidas razonables destinadas a eliminar o reducir dicho riesgo. Con carácter enunciativo y a fin de orientar las acciones de los administrados, a continuación se indican algunas de las medidas que los proveedores deben adoptar para eliminar o reducir los riesgos no previstos en productos o servicios colocados en el mercado:
- a) Comunicar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, la existencia de riesgos no previstos;
 - b) Emitir la advertencia correspondiente, comunicando a los consumidores los peligros de los productos o servicios adquiridos o colocados en el mercado; y,
 - c) Disponer la sustitución, reparación, retiro del mercado de los productos o servicios u otras medidas que permitan mitigar o eliminar el riesgo existente, según su naturaleza.
- 8.2.** La prueba de las medidas adoptadas para eliminar o reducir los peligros corresponde a los proveedores.

- 8.3.** Los distribuidores y comercializadores que tengan sospechas sobre la seguridad de un producto o hubieran verificado, en al menos una unidad, que el producto incrementa el riesgo de manera injustificada -aun cuando consideren que se trata de un caso aislado- deben remitir al productor y a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor la información de la que disponen, en el plazo previsto en el numeral 9.1 del artículo 9 del presente Reglamento.
- 8.4.** En caso que el fabricante o el importador del producto sea quien detecte el carácter peligroso de un producto, además de reportarlo a las autoridades competentes y al consumidor, deberá informarlo a los distribuidores y comercializadores en un plazo no mayor al previsto en el numeral 9.1 del artículo 9 del presente Reglamento.

Artículo 9.- Celeridad en la difusión de advertencias a los consumidores

- 9.1.** Los proveedores deben difundir las advertencias en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contados desde la fecha en la que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer la existencia del peligro.
- 9.2.** Si el proveedor emite la advertencia luego de vencido el plazo dispuesto en el numeral 9.1 que antecede, deberá acreditar ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi las causas que le impidieron cumplir con la difusión de la advertencia en el plazo previsto.

Artículo 10.- Cumplimiento de la obligación de los proveedores de informar al Indecopi

- 10.1.** La obligación de los proveedores de informar al Indecopi se cumple mediante una comunicación dirigida a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, según los formatos aprobados por la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi, conteniendo lo siguiente:
- a) Identificación del proveedor que informa sobre el producto o servicio peligroso, especificando la razón social, Registro Único de Contribuyente, dirección, números telefónicos y correo electrónico; así como, los datos de una persona de contacto.
 - b) Información sobre los proveedores que participaron en la cadena de fabricación, distribución, importación y comercialización (de corresponder), de poseer esta información.

- c) Descripción sencilla y detallada del producto o servicio, en especial marca, modelo, lote, serie, chasis (de corresponder), fecha de fabricación y país de procedencia.
- d) Descripción detallada del defecto o característica del producto o servicio generador del riesgo no previsto, efectos que puede generar en el consumidor y, de ser el caso, descripción de los accidentes que podría generar.
- e) Cantidad de productos o servicios puestos en el mercado y unidades adquiridas por los consumidores.
- f) Distribución geográfica de los productos o servicios materia de alerta, de contar con esta información.
- g) Medidas adoptadas por el proveedor para mitigar el riesgo generado por el producto o servicio.
- h) Copia de la advertencia difundida.
- i) Plazo fijo o aproximado a partir del cual se vienen implementando o implementarían los remedios de reparación o de reposición.
- j) Anexos que se adjuntan a la comunicación: fotos, declaración única de aduanas, constancia de las comunicaciones emitidas, comunicaciones entre la casa matriz y la sucursal, pruebas de laboratorio, informes, discos compactos, memorias USB, etc.

10.2. Para el cumplimiento de la obligación prevista en el numeral anterior, los proveedores deberán tomar en consideración lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

Artículo 11.- Plazo para remitir la información al Indecopi

Los proveedores deberán cumplir con remitir la información a que hace referencia el numeral 10.1 del artículo 10 del presente Reglamento en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados desde la fecha en que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer la existencia del peligro, pudiendo solicitar una ampliación por motivos fundamentados, hasta por diez (10) días hábiles adicionales.

Artículo 12.- Obligación del proveedor de informar al consumidor

- 12.1.** Los proveedores que participen en el proceso de producción o comercialización de los productos o servicios en los que se advierta la existencia de riesgos no previstos, deberán comunicar de manera inmediata dicha situación a los consumidores, en el plazo previsto en el numeral 9.1 del artículo 9 del presente Reglamento y de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Código.
- 12.2.** Los proveedores deben elegir una forma de comunicación idónea, que permita advertir a los consumidores sobre los riesgos que generan los productos o servicios colocados en el mercado. Al seleccionar la forma de comunicación se deberá tomar en consideración la cantidad de unidades comercializadas, la naturaleza del producto o servicio y el sector de consumidores que adquirió el producto o servicio.
- 12.3.** Cuando sea posible individualizar a los consumidores que adquirieron el producto o servicio, los proveedores deberán optar por, al menos, una de las siguientes formas de comunicación:
- a) Comunicaciones individuales a través de cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas u otros;
 - b) Medios de comunicación masivos (televisión, radio, prensa escrita, según el formato aprobado por la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi); u,
 - c) Otras debidamente autorizadas por el Indecopi.
- 12.4.** Cuando no sea posible identificar a los consumidores que adquirieron el producto o servicio, los proveedores deberán comunicar los riesgos que generan los productos o servicios comercializados a través de, al menos, un (01) medio de comunicación masivo de alcance nacional (radio, diarios de mayor circulación o televisión), que el proveedor considere idóneo para tales efectos.
- 12.5.** Los proveedores, además de adoptar las medidas previstas en los numerales 12.3 o 12.4 precedentes, podrán replicar la comunicación dirigida a los consumidores en sus portales web.
- 12.6.** La comunicación debe contener, además de la información contenida en el numeral 10.1 del artículo 10 del presente Reglamento con excepción de los literales e), f) y j), las medidas de precaución a tomar, un número de contacto y si se procederá al cambio o reparación.

12.7. El proveedor deberá acreditar ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi el medio de comunicación utilizado.

Artículo 13.- De las funciones y facultades del Indecopi

13.1. El Indecopi, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) Evaluar las advertencias remitidas por los proveedores.
- b) Hacer seguimiento y monitoreo de las fuentes oficiales internacionales de alertas o intercambio de información sobre productos riesgosos.
- c) Poner en conocimiento del proveedor la información sobre productos o servicios peligrosos remitida por los consumidores o asociaciones de consumidores.
- d) Evaluar la pertinencia de la publicación de una alerta, tomando en consideración los criterios previstos en los artículos 14 y 15 del presente Reglamento.
- e) Suministrar información a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Comisión de Protección al Consumidor respectiva, en caso de detectar una posible afectación de los consumidores debido a la falta de idoneidad de los productos que representen riesgos en la seguridad de los consumidores, o a las omisiones al deber de información, reporte, reposición, mitigación y advertencias que pueda haber generado determinado proveedor en el mercado.

13.2. A efectos de cumplir las funciones atribuidas en el numeral 13.1 precedente, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor cuenta con las siguientes facultades:

- a) Requerir información a los proveedores en atención a las alertas internacionales, a fin de verificar si el producto o servicio se encuentra en el mercado nacional y, de ser el caso, emitir la alerta correspondiente. La absolución de este requerimiento de información por parte de los proveedores deberá efectuarse en los plazos previstos en el artículo 11 del presente Reglamento.

- b) Citar a los proveedores de los productos o servicios riesgosos, a efectos de obtener mayor información sobre las características de dichos productos o servicios, riesgos que puede generar su manipulación y medidas a adoptar para eliminar o reducir los riesgos. En caso de inasistencia del proveedor, remitirá la información de la que dispone a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin que inicie la fiscalización correspondiente.
- c) Solicitar al proveedor la modificación de la advertencia puesta en conocimiento de los consumidores, cuando estime que no ha cumplido con los parámetros previstos en el artículo 12 del presente Reglamento.

Artículo 14.- Procedimiento y alerta emitida por el Indecopi

14.1. Si la información proviene de una fuente oficial internacional de alertas, intercambio de información o es remitida por asociaciones de consumidores o consumidores afectados, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor solicitará información a la autoridad sectorial competente, a otras entidades involucradas y/o al proveedor, para que en el plazo de tres (03) días hábiles remitan información complementaria sobre el producto o servicio riesgoso. De confirmarse la presencia del riesgo para la salud y/o seguridad del consumidor, se procederá a alertar a los consumidores sobre la presencia de dichos productos o servicios en el mercado peruano a través del portal institucional y otros medios disponibles, salvo que se presente alguno de los supuestos de exclusión de alertas previsto en el artículo 15 del presente Reglamento.

14.2. La alerta se publicará en los mismos términos en los que fue recibida, sin necesidad de corroborar la información con los proveedores, salvo que se efectúen rectificaciones o precisiones posteriores a dicha información o que la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor considere que la información requiera una mejor explicación en beneficio de los consumidores, cuando la información que la sustente provenga de las siguientes fuentes:

- a) Reconocimiento voluntario de los proveedores sobre sus propios productos o servicios.
- b) De una autoridad sectorial competente sobre los productos o servicios de su competencia.
- c) Las que sean ordenadas por la autoridad administrativa o judicial a través de una medida cautelar, resolución o sentencia firme, según sea el caso.

- 14.3.** En los casos descritos en los numerales 14.1 y 14.2 precedentes, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor remitirá la información a la Comisión de Protección del Consumidor respectiva, a efectos de determinar el incumplimiento de lo establecido en el Código.
- 14.4.** Adicionalmente, el Indecopi, a través del órgano correspondiente, informará y coordinará con las autoridades competentes, a fin que -en ejercicio de sus facultades- implementen, cuando corresponda, medidas que permitan prevenir o mitigar el peligro o daño contra los consumidores, de conformidad con la legislación nacional vigente.

Artículo 15.- Exclusiones a la publicación de alertas

- 15.1.** La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi omitirá, modificará o suspenderá la publicación de las alertas, según corresponda, por las consideraciones siguientes:
- a) Si se trata de productos o servicios respecto de los cuales el fabricante efectuó acciones correctoras inmediatas para todos los productos o servicios.
 - b) Si el defecto advertido está limitado a productos o lotes debidamente identificados y han sido retirados del mercado sin que hayan sido adquiridos por los consumidores.
 - c) Si los problemas están relacionados con la calidad del producto y no con su seguridad.
 - d) Si la presencia de riesgos para la salud y/o seguridad del consumidor se presenta en un producto o servicio aislado.
 - e) Si las fuentes enumeradas en los literales b) y c) del numeral 14.2 del artículo 14 del presente Reglamento modifican la información que originó la emisión de la alerta.
- 15.2.** Corresponde al proveedor acreditar ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi el supuesto de exclusión invocado cuando solicite omitir, modificar o suspender la publicación de una alerta.

Artículo 16.- Del suministro de información al Sistema Internacional de Alertas

A fin de evitar potenciales daños en otros mercados y, de ser necesario, el Indecopi remitirá una notificación a las fuentes oficiales internacionales de alertas o intercambio de información sobre productos riesgosos a las cuales se encuentre adscrita, sobre el producto o servicio alertado en el portal institucional del Indecopi.

Artículo 17.- Cumplimiento de las obligaciones previstas en el Código

La observancia de lo indicado en el presente Reglamento será tomada en cuenta por los órganos competentes del Indecopi a efectos de evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 del Código.

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores⁶⁵

DECRETO SUPREMO N° 030-2011-PCM

(Publicado el 14 de abril de 2011)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 131 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, previo acuerdo de su Consejo Directivo, está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores, siendo que previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede delegar la facultad de promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores a las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas, siempre que cuenten con la adecuada representatividad y reconocida trayectoria;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571 establece que el Poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el mencionado artículo 131;

Que, en ese sentido, corresponde al Poder Ejecutivo aprobar el Reglamento de procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores y el Fondo Especial al que hace referencia el artículo 131 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento de procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores y del Fondo Especial a que hace referencia el artículo

65 La Presidencia del Consejo de Ministros no ha remitido la exposición de motivos.

131 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Publicación

El presente Decreto Supremo y el Reglamento deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe).

Artículo 3.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros y Ministra de Justicia.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los trece días del mes de abril del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros y Ministra de Justicia

**REGLAMENTO SOBRE PROCESOS JUDICIALES PARA
LA DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS DE LOS
CONSUMIDORES Y DEL FONDO ESPECIAL CREADO POR EL
ARTÍCULO 131 DE LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN
Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las reglas aplicables a:

- La participación de las asociaciones de consumidores en los procesos judiciales para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores.
- La adecuada distribución entre los consumidores de los montos obtenidos por indemnización por el INDECOPI o por una Asociación de Consumidores en el marco de procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores.
- La adecuada ejecución de las obligaciones no dinerarias obtenidas en los procesos judiciales para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores.
- El adecuado uso del fondo especial para el financiamiento y difusión de los derechos de los consumidores y del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores.

Artículo 2.- Participación de las asociaciones de consumidores en los procesos judiciales para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores

- 2.1. Las asociaciones de consumidores podrán promover procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores siempre que el INDECOPI, previo acuerdo de su Consejo Directivo, les delegue tal facultad.
- 2.2. La delegación que efectúe el INDECOPI se realizará de oficio o a solicitud de cualquier asociación en cada caso en particular, y debe sustentarse en una evaluación que tenga en cuenta los siguientes aspectos:
 - a) La representatividad y trayectoria de la asociación de consumidores; y,
 - b) El precedente administrativo del caso materia de delegación a fin de verificar si la solicitante es la asociación de consumidores cuya denuncia en sede administrativa resulta ser materia del proceso judicial.

- 2.3. La transcripción del acta de la parte pertinente de la sesión del Consejo Directivo del INDECOPI en el que se acordó la delegación será puesta en conocimiento de la respectiva asociación de consumidores. Dicho documento servirá para acreditar la legitimidad para obrar de dicha asociación ante el órgano jurisdiccional correspondiente.
- 2.4. La demanda que presente la asociación de consumidores deberá además cumplir con los requisitos previstos en los artículos 424 y 425 del Código Procesal Civil, a efectos de su admisión.

Artículo 3.- Cobro y distribución de los montos obtenidos en el proceso judicial para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores

- 3.1. La distribución del monto obtenido en virtud del proceso judicial para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores se realiza a prorrata entre todos los consumidores representados por el INDECOPI o por la asociación de consumidores.

No se considerarán a los consumidores que hayan expresado por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, de conformidad con lo establecido en la parte final del numeral 131.3 del artículo 131 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- 3.2. Dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha en que efectúe el cobro total o parcial del monto dispuesto en la sentencia, el INDECOPI convocará, mediante publicación en el Diario Oficial El Peruano y en su portal web, a todos los consumidores titulares del derecho reconocido en la sentencia.
- 3.3. Para el pago a los consumidores se seguirán las siguientes reglas:
 - a. En caso el proceso judicial se haya iniciado en defensa de los derechos comunes de un conjunto determinado de consumidores, éstos se apersonarán ante el INDECOPI a efectos del pago que pudiera corresponderles.
 - b. En caso el proceso judicial se haya iniciado en defensa de los derechos comunes de un conjunto determinable de consumidores, la convocatoria tendrá por objeto que aquellos consumidores se registren dentro del plazo señalado en la convocatoria, en el padrón que se implementará para tal fin, a efectos de establecer y hacer efectivo el derecho que pudiera corresponderles.

- c. En caso el INDECOPI realice cobros parciales, hará efectivo el pago en cada oportunidad, a los consumidores determinados inicialmente.
- d. Para proceder con el pago, INDECOPI citará a los consumidores y aquél se realizará según los mecanismos previstos por las normas contables y financieras que lo rigen.

3.4. En caso sea una asociación de consumidores la que deba efectuar el cobro de los montos cuyo pago se ha dispuesto por mandato judicial, ésta deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Efectuar las acciones procesales que resulten necesarias para que el obligado cumpla con realizar el pago ordenado por mandato judicial.
- b. Entregar al INDECOPI toda la documentación que permita identificar e individualizar a los consumidores en cuya representación se ha promovido la respectiva acción judicial.
- c. Efectuar la entrega del monto total percibido o de cada uno de los montos parciales percibidos al INDECOPI, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados desde su percepción.

Una vez entregado al INDECOPI el monto cobrado por la asociación de consumidores, el INDECOPI procederá conforme a lo dispuesto en los numerales 3.2. y 3.3 del presente artículo, entendiéndose que el plazo de cinco (5) días previsto en él, se computará desde la fecha de percepción del monto por parte del INDECOPI.

3.5. En caso de incumplimiento de pago de los montos dispuestos mediante sentencia consentida o ejecutoriada en los procesos para la defensa de los intereses colectivos de consumidores, el INDECOPI o la asociación de consumidores que promovió el proceso, realizará las acciones procesales que correspondan para asegurar la ejecución de las mismas, conforme al mandato contenido en la sentencia judicial respectiva.

Para tal efecto, el INDECOPI o la asociación de consumidores respectiva podrá iniciar el proceso único de ejecución previsto en el Título Quinto de la Sección Quinta del Código Procesal Civil.

Artículo 4.- Ejecución de obligaciones no dinerarias establecidas a favor de los consumidores afectados en el proceso judicial para la defensa de intereses colectivos

- 4.1. En el caso de las obligaciones no dinerarias judicialmente establecidas a favor de los consumidores afectados en los procesos para la defensa de intereses colectivos, mediante sentencia consentida o ejecutoriada, el INDECOPI o la asociación de consumidores que promovió el proceso realizará las acciones procesales que correspondan para asegurar la correcta y célere ejecución de las mismas. Para tal efecto, el INDECOPI o la asociación de consumidores respectiva podrá iniciar el proceso único de ejecución previsto en el Título Quinto de la Sección Quinta del Código Procesal Civil.
- 4.2. INDECOPI coordinará con los consumidores representados en el proceso judicial, las acciones que fueran necesarias para disponer de las obligaciones no dinerarias dispuestas judicialmente.
- 4.3. En caso el proceso judicial se haya iniciado en defensa de los derechos comunes de un conjunto determinable de consumidores se seguirá el procedimiento establecido en el literal b) del numeral 3.3. del artículo 3 del presente reglamento.

Artículo 5.- Administración del fondo especial

- 5.1. El saldo no reclamado de las indemnizaciones a que hace referencia el numeral 131.5 del artículo 131 del Código pasará a formar parte del fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores, sea que éste provenga de procesos judiciales promovidos por el INDECOPI o por asociaciones de consumidores.
- 5.2. Los recursos de dicho fondo deberán destinarse prioritariamente al resguardo, protección y defensa de los derechos de los consumidores de menores recursos o que, por condiciones especiales como las previstas en el numeral 4 del artículo VI del Título Preliminar del Código, resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos. Deberá además procurarse que el uso de tales recursos se efectúe a nivel nacional, con especial incidencia en la atención de las poblaciones menos favorecidas económicamente, resguardando principalmente sus derechos a la salud y seguridad.
- 5.3. El fondo especial constituye una actividad del Pliego INDECOPI, y su uso se sujeta a las disposiciones de la administración financiera del Sector Público y

a las contenidas en la normatividad vigente aplicable. Los recursos del fondo constituyen recursos públicos.

- 5.4.** Anualmente el Consejo Directivo del INDECOPI aprobará un Plan de Gestión de los recursos del fondo especial, el cual deberá ceñirse a los criterios establecidos en el numeral 5.2 del presente artículo y además prever el fortalecimiento del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- Difusión de los procesos judiciales seguidos por parte del INDECOPI

El INDECOPI difundirá a través de su portal web la relación de procesos judiciales iniciados, indicando si éstos se encuentran en trámite o concluidos, incluyendo en cada caso la síntesis de la demanda. De ser el caso, también deberá incluir en su portal web el resultado del proceso y, en caso de un conjunto determinado de consumidores, la relación de éstos.

Segunda.- Representación judicial

El patrocinio de los intereses difusos y colectivos de los consumidores que realice el Estado a través del INDECOPI se llevará a cabo a través de un Procurador Público Especializado designado conforme a las disposiciones que rigen el Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

DECRETO SUPREMO N° 103-2019-PCM

(Publicado el 29 de mayo de 2019)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 133 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema;

Que, por su parte, el artículo 137 de la citada Ley N° 29571, crea el Sistema de Arbitraje de Consumo con la finalidad de brindar a los consumidores una alternativa de solución de conflictos que cumpla con las características de sencillez, rapidez, gratuidad, y de carácter vinculante;

Que, en el marco de lo dispuesto por la Tercera Disposición Complementaria Final de la referida Ley N° 29571, a través del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM se aprobó el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, precisado posteriormente con el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM;

Que, el Sistema de Arbitraje de Consumo además de las normas antes citadas, se regula por la Directiva N° 005-2014-DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo", la Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo", y la "Directiva que establece las reglas sobre Competencia Territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo", aprobadas con las Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 024-2015-INDECOPI-COD; N° 025-2015-INDECOPI-COD; y, N° 198-2015-INDECOPI-COD, respectivamente;

Que, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, en el ámbito de su competencia y en base a la experiencia obtenida en el desarrollo del Sistema de Arbitraje de Consumo,

considera necesario incorporar disposiciones normativas que permitan asegurar la continuidad del Sistema de Arbitraje de Consumo al reducir los costos de su ejecución, estableciendo como regla general que los tribunales arbitrales encargados de resolver la controversia sean unipersonales, evitando así la constitución de tribunales colegiados; además de incorporar la adhesión limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo para que un número mayor de proveedores utilicen este mecanismo de solución de controversias;

Que, asimismo, resulta necesario otorgar mayor libertad a las partes para que elijan el árbitro correspondiente, simplificar el proceso arbitral, y regular los procedimientos de nominación de árbitros y adhesión de proveedores en una sola normativa;

Que, en atención a lo expuesto, resulta pertinente aprobar un nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje, que sustituya al texto vigente aprobado con el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM y precisado por el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM; y, asimismo, dejar sin efecto los demás dispositivos que lo regulan;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; y los artículos 11 y 13 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

Apruébese el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo al que hacen referencia los artículos 137 al 144 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que consta de cuatro (4) Títulos y cuarenta y nueve (49) artículos, que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Publicación

El presente Decreto Supremo y el Reglamento aprobado en el artículo precedente son publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), y en los Portales Institucionales de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe), el mismo día de su publicación en el diario oficial.

Artículo 3.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Incorpórese al Registro Único de Árbitros a los profesionales nominados como árbitros con anterioridad a la creación de dicho registro.

Segunda.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, mediante directiva de su Consejo Directivo, aprueba las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para la implementación y/o funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el proceso arbitral de consumo.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguese el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, que precisa los alcances del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo aprobado por Decreto Supremo N° 046-2011-PCM.

Déjese sin efecto la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 024-2015-INDECOPI-COD que aprueba la Directiva N° 005-2014-DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo"; la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 025-2015-INDECOPI-COD que aprueba la Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo"; y la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 198-2015-INDECOPI-COD que aprueba la "Directiva que establece las reglas sobre Competencia Territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyen en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo".

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintiocho días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO
Presidente de la República

SALVADOR DEL SOLAR LABARTHE
Presidente del Consejo de Ministros

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto dictar las disposiciones que regulen el Sistema de Arbitraje de Consumo, previstas en los artículos 137 al 144 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 2.- Finalidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores, en el marco de una relación de consumo.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos del Reglamento se tendrán en cuenta las siguientes referencias:

- a. **Código:** Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor o norma que lo modifique o sustituya.
- b. **Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:** es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, que, para efectos del Sistema de Arbitraje de Consumo, organiza un régimen institucionalizado de arbitraje de consumo.
- c. **Dirección:** es la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, órgano de línea del Indecopi, según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificatorias.
- d. **Junta Arbitral de Consumo:** es el órgano administrativo, no jurisdiccional, constituido al interior de una entidad pública, cuya finalidad consiste en organizar y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, es la sede institucional de los Tribunales Arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales.
- e. **Tribunal Arbitral:** es el encargado de resolver los conflictos de consumo surgidos entre consumidores y proveedores y se encuentra adscrito a una Junta Arbitral de Consumo. El Tribunal Arbitral está conformado por uno o tres

árbitros elegidos del Registro Único de Árbitros administrado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

- f. **Registro Único de Árbitros:** es el registro de acceso público administrado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el cual contiene la lista de árbitros de consumo, así como información relevante respecto a su trayectoria profesional.
- g. **Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo:** es el registro de acceso público administrado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el cual contiene la lista de proveedores que solicitaron su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, así como información relevante respecto a su adhesión.
- h. **Organizaciones empresariales:** para los fines del Sistema de Arbitraje de Consumo, son las asociaciones empresariales, los gremios empresariales, y otras formas organizativas en las que participen dos o más empresas de un mismo rubro, con o sin fines de lucro, que tenga entre sus objetivos la defensa de sus intereses ante toda clase de autoridades u organismos públicos o privados.
- i. **Asociaciones de consumidores y usuarios:** son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas en el Código Civil, para proteger, defender, informar y representar a los consumidores, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- j. **Demandante:** es la persona natural o jurídica que presenta una solicitud e inicia un arbitraje de consumo en su calidad de consumidor, según los términos que establece el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.
- k. **Demandado:** es la persona natural o jurídica que actúa como proveedor de productos y/o servicios, de acuerdo con los alcances que establece el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código.
- l. **Cuantía:** es el valor del producto o servicio que motiva la solicitud de inicio de arbitraje.

Artículo 4.- Regulación aplicable

El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en el Código, el presente Reglamento y sus normas complementarias. El Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje, o norma que lo sustituya, se aplica de forma supletoria para todo lo no previsto en las normas antes señaladas, en cuanto resulte pertinente.

Artículo 5.- Sede arbitral

- 5.1. La sede del arbitraje de consumo puede ser cualquiera de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas a nivel nacional, que haya sido pactada en el convenio arbitral o elegida por las partes.
- 5.2. En caso que no exista acuerdo expreso de las partes, es competente la Junta Arbitral de Consumo de la ciudad en la que tenga su domicilio el consumidor o, en su defecto, la Junta Arbitral de Consumo adscrita a la sede central del Indecopi.

TÍTULO II**ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO****Artículo 6.- Organización del Sistema**

El Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las Juntas Arbitrales de Consumo y los Tribunales Arbitrales.

Capítulo I**La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor****Artículo 7.- Funciones de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

- 7.1. La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor respecto del Sistema de Arbitraje de Consumo, tiene las siguientes funciones:
 - a. Coordinar de manera progresiva la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo en cada una de las localidades del país.
 - b. Recomendar a la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi la suspensión o desactivación de las Juntas Arbitrales de Consumo según las necesidades y objetivos del Sistema de Arbitraje de Consumo.
 - c. Promover la generación de capacidades técnicas en los gobiernos locales y regionales para lograr su progresiva participación en el Sistema de Arbitraje de Consumo.

- d. Elaborar y proponer la suscripción de convenios de adhesión de cooperación interinstitucional para promover la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo.
- e. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer el Sistema de Arbitraje de Consumo.
- f. Establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas, a fin de contar con un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las Juntas Arbitrales de Consumo a nivel nacional.
- g. Evaluar y admitir las solicitudes presentadas por proveedores y organizaciones empresariales interesados en adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- h. Administrar y difundir el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo, precisando la clase de adhesión de cada proveedor y las condiciones bajo las cuales se han adherido.
- i. Evaluar y admitir las propuestas efectuadas por las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi, las organizaciones empresariales interesadas y las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, a fin de seleccionar a los árbitros que integran el Registro Único de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- j. Crear, administrar y difundir el Registro Único de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo a nivel nacional.
- k. Difundir y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre consumidores y proveedores.
- l. Elaborar y difundir modelos de convenios arbitrales.
- m. Organizar programas de capacitación para los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo, sus Secretarios Técnicos y los Árbitros de Consumo, cuando corresponda.
- n. Promover el uso de plataformas virtuales para brindar el servicio del arbitraje de consumo.

- 7.2.** La información contenida en los registros indicados en los literales h. y j. es pública y gratuita. La Dirección es el órgano encargado de mantener actualizados dichos registros y comunicar a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas a nivel nacional.

Capítulo II

Las Juntas Arbitrales de Consumo

Artículo 8.- Constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo

- 8.1.** Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con los gobiernos regionales y locales y, de ser el caso, con las entidades o personas jurídicas de derecho público del lugar donde se pretenda constituir las.
- 8.2.** La constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo requiere la suscripción de un convenio con el respectivo nivel de gobierno y/o con la entidad o persona jurídica de derecho público que manifieste interés en participar en su implementación, desarrollo y funcionamiento.
- 8.3.** Las Juntas Arbitrales de Consumo pueden funcionar al interior de las sedes de los gobiernos regionales, de los gobiernos locales, de entidades o personas jurídicas de derecho público, u oficinas del Indecopi, según se establezca en cada convenio.
- 8.4.** Las Juntas Arbitrales de Consumo son la sede institucional de los Tribunales Arbitrales y se integran por un Presidente y un Secretario Técnico.

Artículo 9.- Los Presidentes

- 9.1.** Los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, salvo que el convenio para constituir Juntas Arbitrales de Consumo en un gobierno regional o local establezca lo contrario. Los Presidentes cuentan con autonomía técnica y funcional sobre los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- 9.2.** Para ser designado Presidente de una Junta Arbitral de Consumo se requiere poseer título de abogado, al menos ocho (8) años de experiencia profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje. La experiencia profesional y conocimientos se acreditan con certificados, constancias, diplomas y cualquier documentación adjunta a su hoja de vida.

- 9.3.** El cargo de Presidente de una Junta Arbitral de Consumo puede ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor o el convenio para constituir Juntas Arbitrales de Consumo.

Artículo 10.- Funciones del Presidente

Las funciones del Presidente de una Junta Arbitral de Consumo, son las siguientes:

- a. Resolver las solicitudes de recusación que se presenten contra el árbitro que conforma el Tribunal Arbitral respectivo y/o dar respuesta a la solicitud de abstención presentada por el árbitro que incurra en causal.
- b. Designar secretarios arbitrales ad-hoc para la adecuada tramitación de los procesos arbitrales, en caso sea necesario.
- c. Emitir constancias concernientes a la acreditación de la labor de los árbitros ante la Junta Arbitral de Consumo.
- d. Representar a la Junta Arbitral de Consumo en las funciones que no hayan sido otorgadas al Secretario Técnico y que resulten necesarias para el correcto funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo.
- e. Representar a la Junta Arbitral de Consumo ante cualquier autoridad administrativa o judicial, cuando corresponda.

Artículo 11.- Los Secretarios Técnicos

- 11.1.** Los Secretarios Técnicos de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, salvo que el convenio para constituir Juntas Arbitrales de Consumo establezca lo contrario.
- 11.2.** Para ser designado Secretario Técnico se requiere contar con título de abogado, por lo menos tres (3) años de experiencia profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.

Artículo 12.- Funciones del Secretario Técnico

Las funciones del Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo, son las siguientes:

- a. Prestar a los Tribunales Arbitrales el apoyo administrativo que estos requieran para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales, así como para el adecuado desempeño de sus funciones, realizando las coordinaciones

necesarias con las áreas administrativas o funcionales de la entidad donde se encuentra constituida la Junta Arbitral de Consumo.

- b. Tramitar los procesos arbitrales pudiendo ejercer, por encargo del Tribunal Arbitral, facultades de instrucción y actuación de medios probatorios, así como citar a audiencia única, a fin de proporcionar a los Tribunales Arbitrales los elementos de juicio para la resolución de las controversias sometidas a su competencia.
- c. Notificar los laudos arbitrales, así como cualquier otra decisión o acto de trámite que se requiera en el proceso arbitral.
- d. Puede dar fe de la notificación efectuada de forma electrónica o de la notificación personal, mediante anotación firmada por él o la persona a la cual delegue el acto, consignando en el documento: “notificado a las (horas) del (fecha)”, precisando el lugar exacto donde se ha efectuado la notificación, así como las características del bien inmueble, cuando es dejado bajo puerta.
- e. Remitir a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor los laudos arbitrales para la debida aplicación del artículo 142 del Código, respetando el principio de confidencialidad establecido en el artículo 34.
- f. Expedir copia certificada de los actuados en los expedientes arbitrales administrados por la Junta Arbitral de Consumo.
- g. Otras funciones que le encomiende el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

Capítulo III **El Tribunal Arbitral y la Selección de Árbitros**

Subcapítulo I **El Tribunal Arbitral**

Artículo 13.- Conformación del Tribunal Arbitral

- 13.1.** El Tribunal Arbitral está conformado por árbitro único, salvo pacto en contrario suscrito entre las partes para que sea un colegiado de tres (3) árbitros y siempre que la cuantía supere las tres (3) UIT.
- 13.2.** Los árbitros que conforman el Tribunal Arbitral están inscritos en el Registro Único de Árbitros y son designados por las partes o, en su defecto, por el

Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a las reglas contenidas en el artículo 36.

Artículo 14.- Competencia del Tribunal Arbitral

El Tribunal Arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia, así como, para resolver las excepciones u objeciones relativas a la voluntad de las partes a someterse al arbitraje o cualquier otra cuya estimación impida entrar en el fondo de la controversia. Su competencia incluye resolver las excepciones por prescripción, caducidad, cosa juzgada y cualquier otra que impida la continuación de las actuaciones arbitrales.

Artículo 15.- Facultades y obligaciones

Para efectos de la tramitación de los procesos arbitrales, el Tribunal Arbitral cuenta con las siguientes facultades:

- a. Requerir a las partes, cuando lo estime necesario, la presentación y actuación de todo tipo de pruebas. Asimismo, cuenta con la facultad para determinar de manera exclusiva la admisión, pertinencia, actuación y valor de las pruebas que se le presenten.
- b. Citar a audiencia única para escuchar o interrogar a las partes o a sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia del arbitraje.
- c. Propiciar que ambas partes arriben a un acuerdo, durante la audiencia única o fuera de ella.
- d. Emitir el laudo arbitral.
- e. Otras facultades u obligaciones que se le encomienden o le correspondan para la conducción y desarrollo del proceso arbitral.

Artículo 16.- Adopción de decisiones

- 16.1.** Las decisiones que se adopten durante el proceso arbitral deben ser aprobadas por mayoría, a falta de acuerdo, el Presidente del Tribunal Arbitral tiene voto dirimente.
- 16.2.** En todos los casos, los árbitros deben adoptar una postura respecto de la cuestión planteada. En caso no manifiesten su posición, se considera que se adhieren a lo decidido por la mayoría o por el Presidente, según corresponda.

Subcapítulo II Selección de Árbitros

Artículo 17.- Requisitos para ser árbitro

Los árbitros deben contar con título profesional, conocimientos en las normas de protección al consumidor y arbitraje, y al menos cinco (5) años de experiencia profesional.

Artículo 18.- Convocatoria

18.1. La Dirección de oficio realiza una convocatoria pública dirigida a las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi, a las organizaciones empresariales interesadas y a las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección del Consumidor para que propongan a profesionales con el objeto de que integren el Registro Único de Árbitros. El número máximo de árbitros a proponer debe ser indicado expresamente en cada convocatoria.

18.2. La convocatoria es publicada a través de los siguientes medios:

- a. En un lugar visible dentro de las instalaciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas.

En la página web institucional del Indecopi (www.indecopi.gob.pe)

- b. En la página web de la sede donde se encuentre constituida la Junta Arbitral de Consumo, en caso de contar con dicho medio.

Artículo 19.- Recepción de propuestas

19.1. Las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi, las organizaciones empresariales interesadas y las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, presentan un listado de profesionales propuestos para integrar el Registro Único de Árbitros, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la convocatoria.

19.2. Al listado de profesionales propuestos por las entidades antes mencionadas, se adjuntan los siguientes documentos:

- a. Carta de aceptación suscrita por el profesional propuesto para integrar el Registro Único de Árbitros.
- b. Declaración jurada de no contar con impedimento para contratar con el Estado.
- c. Currículum Vitae documentado en el cual se acredite su trayectoria y experiencia profesional.
- d. Copia simple de constancias y/o certificados que acrediten el ejercicio profesional, la docencia universitaria, la publicación de textos o la formación académica en materia de protección al consumidor y arbitraje. La formación académica no debe ser menor a sesenta y cuatro (64) horas: treinta y dos (32) horas en arbitraje y treinta y dos (32) horas en protección al consumidor.
- e. Declaración jurada de no contar con antecedentes policiales y penales.

Artículo 20.- Evaluación de documentos

- 20.1.** La Dirección nombra mediante Resolución un Comité para la Selección de Árbitros, el mismo que se debe constituir por un mínimo de tres (3) y un máximo cinco (5) funcionarios del Indecopi, para que en un plazo de veinte (20) días hábiles evalúen las propuestas, verificando la información presentada por el postulante.
- 20.2.** Durante el plazo mencionado en el numeral anterior, el Comité para la Selección de Árbitros, puede solicitar información a los colegios profesionales, así como a las organizaciones públicas o privadas y/o instituciones educativas, respecto de la veracidad de los datos aportados por el postulante a árbitro.
- 20.3.** En caso se advierta alguna observación a la documentación presentada, el presidente del Comité para la Selección de Árbitros puede otorgar un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles al postulante a árbitro y/o a la institución que lo propuso, para que subsane aquellos requisitos observados. Si el postulante no cumple con presentar la documentación solicitada o levantar la observación realizada, en el plazo establecido, su postulación se tiene por no presentada, hecho que se debe señalar en la Resolución de selección de árbitros.
- 20.4.** El Comité para la Selección de Árbitros emite un informe con carácter vinculante, dirigido a la Dirección, respecto de los profesionales que cumplen con los requisitos señalados en los artículos 17 y 19.

- 20.5.** La información, declaración o documentación presentada por los candidatos se encuentra sujeta a fiscalización posterior.
- 20.6.** Una vez recibido el informe elaborado por el Comité para la Selección de Árbitros, la Dirección emite de oficio una Resolución en la que dispone la admisión o no de los candidatos en el Registro Único de Árbitros. La Resolución es inimpugnable.

Artículo 21.- Registro Único de Árbitros

- 21.1.** La Dirección se encarga de crear, administrar y difundir, de forma automática, la relación de los profesionales que integran el Registro Único de Árbitros. La permanencia de un árbitro en el Registro es a tiempo indefinido hasta que renuncie o sea retirado.
- 21.2.** La información contenida en el Registro Único de Árbitros debe encontrarse permanentemente actualizada y difundirse a través de los siguientes medios:
- En la sede de la Junta Arbitral de Consumo.
 - En la página web del Indecopi (www.indecopi.gob.pe).
 - En la página web de la sede donde se encuentre constituida la Junta Arbitral de Consumo, de contar con dicho medio.

Artículo 22.- Renuncia o Retiro del Registro Único de Árbitros

- 22.1.** El profesional que integra el Registro Único de Árbitros puede presentar su renuncia como árbitro de consumo, mediante una carta dirigida a la Dirección, que indique expresamente su voluntad de renuncia.
- 22.2.** La Dirección puede retirar del Registro Único de Árbitros a los profesionales, en los siguientes supuestos:
- Cuando pierdan cualquiera de los requisitos necesarios para ser árbitro de consumo.
 - Al ser suspendidos del ejercicio de su profesión, mediante sanción impuesta por su colegio profesional u otra autoridad.
 - Por fallecimiento.

- d. Cuando cuenten con dos (2) recusaciones fundadas.
 - e. Cuando el árbitro rechace injustificadamente su designación dos (2) veces seguidas, dentro de un periodo de seis (6) meses.
 - f. No cumplan con actualizar sus datos o documentación, cuando sea solicitado por la Dirección.
 - g. Cuando habiendo aceptado su designación se rehúse a participar injustificadamente de las actuaciones arbitrales.
- 22.3.** La resolución que determina el retiro o renuncia de un árbitro del Registro es inimpugnable.

TÍTULO III

ACCESO AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Capítulo I

Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

Artículo 23.- Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

- 23.1.** Los proveedores o las organizaciones empresariales interesadas en que las controversias con los consumidores se resuelvan a través del arbitraje de consumo pueden adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, presentando una solicitud dirigida a la Dirección.
- 23.2.** La adhesión implica la oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo y a las normas que regulan el Sistema de Arbitraje de Consumo previstas en el Código, en el Reglamento, sus normas complementarias y las que la sustituyan o reemplacen.
- 23.3.** La adhesión al Sistema tiene una vigencia mínima de un (1) año. En caso la solicitud no limite la adhesión, esta se entenderá por tiempo indefinido. La resolución que declara la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo señala la fecha desde la cual inicia el período de vigencia de la adhesión y, cuando corresponda, precisa la fecha en que concluye la misma
- 23.4.** Los proveedores o las organizaciones empresariales que soliciten su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, pueden pedir que dicha adhesión sea limitada solo para los siguientes supuestos:

- a. Cuando se requiera la adhesión para solucionar sus conflictos de consumo sobre determinados productos o servicios que el proveedor pone a disposición de los consumidores en el mercado; y/o,
- b. Cuando se requiera que en el arbitraje de consumo solo se analice la petición de indemnización por daño emergente y/o lucro cesante, pudiendo establecer un monto máximo por dichos conceptos, dejando a salvo el derecho del consumidor de acudir al Poder Judicial para solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso.

Artículo 24.- Requisitos de la solicitud de Adhesión

24.1. La solicitud de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se presenta por escrito, pudiéndose emplear el formulario establecido por la Dirección, y debe contener:

- a. Nombre, denominación o razón social del solicitante.
- b. Número del documento de identidad o del registro único de contribuyente del solicitante.
- c. Domicilio para efectos de remitir cualquier comunicación y/o notificación.
- d. Correo electrónico, página web y números telefónicos, en caso cuente con ellos.
- e. Datos que detallen el asiento y la partida registral donde obra la constitución de la persona jurídica, de ser el caso.
- f. Nombre de los representantes legales.
- g. Declaración de conocimiento de la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- h. Autorización para la utilización de los datos consignados en la solicitud de adhesión a efectos de su difusión en el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- i. La firma del solicitante o de su representante legal.

24.2. La Dirección tiene hasta veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la solicitud, para verificar la información presentada por

el proveedor u organización empresarial. Vencido este plazo, la Dirección emite una resolución disponiendo su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo.

- 24.3.** En caso la Dirección observe la información y/o documentación presentada, puede otorgar al solicitante hasta un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, para subsanar su solicitud, bajo apercibimiento de tenerla por no admitida.
- 24.4.** La documentación presentada por el solicitante se encuentra sujeta a control posterior.

Artículo 25.- Difusión

Dispuesta la adhesión del proveedor por la Dirección, los datos del proveedor se inscriben automáticamente en el registro de proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo y se difunde a través de los siguientes medios:

- a. En un lugar visible de la Junta Arbitral de Consumo y/o de la entidad en la que se constituye.
- b. En la página web del Indecopi (www.indecopi.gob.pe).
- c. En la página web de la sede donde se encuentre constituida la Junta Arbitral de Consumo, en caso cuenten con dicho medio.

Artículo 26.- Efectos de la Adhesión

- 26.1.** La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo implica el sometimiento de parte del proveedor al arbitraje de consumo, así como a las normas que regulan el Sistema, por lo que basta la presentación de la solicitud de inicio de arbitraje de un consumidor para demostrar la voluntad de ambas partes de someter su controversia al arbitraje de consumo.
- 26.2.** La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entiende realizada para todas las Juntas Arbitrales de Consumo y en atención a los límites consignados en la oferta pública de adhesión, según el artículo 23.
- 26.3.** La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo le otorga de forma automática al proveedor el derecho a usar el distintivo oficial en sus comunicaciones y establecimientos comerciales, de acuerdo con el manual de uso entregado.

Artículo 27.- Renuncia

- 27.1.** Los proveedores u organizaciones empresariales pueden renunciar a su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo por escrito ante la Dirección. Si la renuncia se presenta antes de cumplirse la vigencia mínima de un (1) año de la adhesión, esta es rechazada por la Dirección.
- 27.2.** La renuncia surte efectos desde la fecha de su presentación ante la Dirección, salvo que el proveedor u organización empresarial adherida requiera que la renuncia surta efectos en un plazo mayor al señalado. La renuncia no afecta a los procesos arbitrales válidamente iniciados ni a los convenios arbitrales debidamente suscritos con anterioridad a la fecha en que surte efectos.
- 27.3.** Desde la fecha en que surte efectos la renuncia, el proveedor pierde el derecho a usar el distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo. Si el proveedor continúa utilizándolo, se considera que sigue adherido al arbitraje con la mera presentación de la solicitud de inicio de arbitraje por parte del consumidor.

Capítulo II

Signo Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo

Artículo 28.- Distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo

El distintivo oficial que identifica al Sistema de Arbitraje de Consumo corresponde al siguiente signo:



Artículo 29.- Distintivo de la adhesión limitada

El distintivo que implica una adhesión limitada es el siguiente:

**Artículo 30.- Titularidad del Distintivo Oficial**

- 30.1.** La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es la titular de los distintivos oficiales del Sistema de Arbitraje de Consumo y dicta las disposiciones que resulten necesarias para su correcto uso.
- 30.2.** La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor otorga al proveedor adherido el derecho a usar el distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo que le corresponda en atención a su oferta de adhesión.
- 30.3.** Las Juntas Arbitrales de Consumo, como parte del ejercicio de sus funciones, pueden ostentar el distintivo oficial en cualquier medio de difusión o documentación formal.

Capítulo III**Convenio y Petición de Arbitraje de Consumo****Artículo 31.- Sometimiento al arbitraje de consumo**

- 31.1.** La voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede acreditarse con el convenio arbitral, con la presentación de una solicitud de inicio de arbitraje contra un proveedor adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo o, una vez surgida la controversia, cuando el proveedor acepta la petición del consumidor de someter al arbitraje de consumo dicha controversia.
- 31.2.** El convenio arbitral debe constar por escrito en un anexo del contrato de consumo o en un acuerdo independiente convenido por las partes, que contenga

la voluntad expresa del proveedor y el consumidor de resolver sus conflictos a través del arbitraje de consumo. En este caso, el proceso arbitral se rige por los alcances del convenio arbitral y lo dispuesto en el Reglamento.

- 31.3.** Cuando el consumidor solicite el inicio de un arbitraje de consumo contra un proveedor que no se encuentre adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo o con el cual no ha suscrito un convenio arbitral, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo comunica dicha solicitud al proveedor demandado para que la acepte o rechace, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de recibida la notificación. Transcurrido el plazo, sin aceptación del proveedor al arbitraje de consumo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo rechaza la solicitud y ordena su archivamiento, notificando únicamente al consumidor demandante.

TÍTULO IV PROCESO ARBITRAL DE CONSUMO

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 32.- Materias que no pueden someterse al arbitraje de consumo

No pueden someterse al arbitraje de consumo:

- a. Las cuestiones que han sido sometidas y/o resueltas por el Poder Judicial o en vía administrativa, previamente a la presentación de la solicitud de inicio de arbitraje de consumo.
- b. Los conflictos que resulten ajenos o no surjan a consecuencia del ámbito de aplicación del Código.
- c. Las pretensiones que busquen lograr un pronunciamiento sobre intereses colectivos o difusos.
- d. Las pretensiones que busquen un pronunciamiento sobre responsabilidad penal del proveedor, presunción de la comisión de un delito y demás materias que no sean de libre disposición por las partes.
- e. Las cuestiones que sean exceptuadas por leyes, reglamentos o normas sectoriales.

Artículo 33.- Arbitraje de derecho y arbitraje de equidad o conciencia

El arbitraje de consumo es de derecho, salvo que las partes pacten expresamente que el Tribunal Arbitral decida en equidad o conciencia. En estos dos últimos casos, el árbitro no necesariamente será abogado.

Artículo 34.- Confidencialidad

La Junta Arbitral de Consumo, el Tribunal Arbitral, las partes y cualquier otro tercero que intervenga en el proceso arbitral se encuentra obligado a guardar la confidencialidad de las actuaciones arbitrales que se desarrollen, salvo que ambas partes autoricen expresamente su divulgación. Esta disposición no afecta el deber de la Junta Arbitral de Consumo de remitir los laudos a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, para el cumplimiento del artículo 142 del Código.

Capítulo II

Actuaciones Arbitrales de Consumo

Artículo 35.- Requisitos de la solicitud de inicio de arbitraje

- 35.1.** La solicitud de inicio de arbitraje se presenta por escrito ante la Junta Arbitral de Consumo a través de un formulario en el que se incluye lo siguiente:
- a. Nombre completo del consumidor y número de documento de identidad. En caso actúe a través de representante, debe precisar el nombre y número de documento de identidad de este último y adjuntar carta poder simple donde se le otorga la representación o indicar el número de partida y asiento registral donde obra el poder inscrito, de ser el caso.
 - b. Domicilio del consumidor para efecto de las notificaciones, número de teléfono y/o correo electrónico.
 - c. Nombre o razón social y domicilio del proveedor demandado, así como cualquier otra información relativa a su identificación.
 - d. Copia del documento en el que conste el convenio arbitral, de ser el caso.
 - e. Descripción de los hechos, la determinación del petitorio, y el monto involucrado.
 - f. Medios probatorios que sustenten los hechos expuestos. Si el consumidor solicitante no dispone de medios probatorios, debe describir su contenido

e indicar el lugar donde se encuentra para que puedan ser incorporados o solicitados.

- 35.2.** Las asociaciones de consumidores pueden presentar solicitudes de inicio de arbitraje de consumo a nombre de los consumidores que le hayan otorgado poder para tal efecto.
- 35.3.** Si la solicitud no reúne los requisitos formales descritos, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo debe requerir al consumidor que la subsane en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de rechazar la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.
- 35.4.** En el proceso arbitral no es obligatoria la intervención de un abogado.

Artículo 36.- Reglas para la conformación del Tribunal Arbitral

- 36.1.** Cuando el Tribunal Arbitral está conformado por árbitro único, este debe ser elegido del Registro Único de Árbitros entre los propuestos por las entidades de la administración pública. Su elección se rige de acuerdo con las siguientes reglas:
- a. El consumidor demandante propone al árbitro en su solicitud de inicio de arbitraje. El Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor demandado la propuesta de árbitro juntamente con la solicitud de inicio de arbitraje, a fin de que acepte o rechace la propuesta dentro del plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente de su notificación.
 - b. Si el proveedor rechaza la propuesta del consumidor, este debe acordar con el consumidor la elección conjunta de un árbitro, en el mismo plazo señalado en el párrafo anterior.
 - c. Si el consumidor omite proponer al árbitro en su solicitud de inicio de arbitraje, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo debe poner en conocimiento del proveedor este hecho para que acuerde con el consumidor la elección del árbitro, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente de su notificación.
- 36.2.** Excepcionalmente, cuando las partes así lo pacten y la cuantía sobre el producto o servicio reclamado supere las tres (3) UIT, el Tribunal Arbitral puede estar compuesto por tres (3) árbitros inscritos en el Registro Único de Árbitros, los cuales son elegidos observando las siguientes reglas:

- a. El consumidor elige un árbitro entre los propuestos por las asociaciones de consumidores y su elección debe ser puesta en conocimiento de la Junta Arbitral de Consumo con la solicitud de inicio de arbitraje.
- b. El proveedor elige un árbitro entre los propuestos por las organizaciones empresariales y comunica su elección a la Junta Arbitral de Consumo. Cuando el proveedor se encuentra adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo es el Secretario Técnico de la Junta quien requiere al proveedor realizar la elección del árbitro. En cualquiera de estos supuestos el proveedor tiene un plazo de tres (3) días hábiles para informar su elección, computados desde el día siguiente de su notificación.
- c. Una vez elegidos los dos árbitros, estos últimos eligen a su presidente entre los propuestos por las entidades de la administración pública, dentro del plazo de dos (2) días hábiles.

36.3. Cuando una de las partes, demandante o demandado, está compuesta por más de un integrante, se propone al árbitro por común acuerdo entre los integrantes que componen dicha parte.

36.4. Si alguna de las partes o los árbitros designados omite elegir al árbitro faltante o no se ponen de acuerdo dentro de los plazos establecidos, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo es el encargado de designar al árbitro faltante.

36.5. El árbitro designado tiene un plazo no mayor de dos (2) días hábiles para manifestar expresamente la aceptación del encargo. Si rechaza o declina su designación u omite manifestar su aceptación, las partes deben designar a un nuevo árbitro en el plazo de dos (2) días hábiles o, en su defecto, la elección es realizada por el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo.

36.6. El Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo informa a las partes cuál es el Tribunal Arbitral competente para que puedan ejercer su derecho a recusar a los árbitros, de ser el caso.

Artículo 37.- Abstención y recusación

37.1. Son de aplicación a los árbitros las siguientes causales de abstención:

- a. Si es pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con cualquiera de las partes o con sus representantes, mandatarios, con los administradores de sus empresas, o con quienes les presten servicios.

- b. Si personalmente, o bien su cónyuge o algún pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto que se trate o en otro semejante, cuya resolución pueda influir en la situación de aquel.
- c. Cuando tuviere amistad íntima, enemistad manifiesta o conflicto de intereses objetivo con cualquiera de las partes.
- d. Cuando tuviere o hubiese tenido en los últimos dos años, relación de servicio o de subordinación con cualquiera de las partes o terceros directamente interesados en el asunto, o si tuviera en proyecto una concertación de negocios con alguna de las partes, aun cuando no se concrete posteriormente.

37.2. El árbitro que se encuentre en alguna de las causales previstas en el listado anterior u otras circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia debe comunicar inmediatamente dicha situación a la Junta Arbitral de Consumo, a fin de que se designe a su reemplazante.

37.3. Cuando el árbitro no se abstiene, a pesar de existir alguna de las causales de abstención expresadas, las partes pueden recusar al árbitro hasta la comunicación que informa a las partes que el expediente pasará a ser resuelto mediante laudo. La recusación interpuesta es resuelta por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo. En caso de declararse fundada la recusación, se otorga un nuevo plazo de dos (2) días hábiles a las partes para que designe al árbitro reemplazante, comunicándose de esta situación a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en atención al artículo 22.

Artículo 38.- Trámite de la petición de arbitraje

38.1. Una vez conformado el Tribunal Arbitral, este debe calificar la solicitud de inicio de arbitraje. De ser admitida, se corre traslado de la misma al proveedor demandado para que conteste dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la petición de arbitraje.

38.2. Transcurrido el plazo para contestar, el Tribunal Arbitral procede a fijar los puntos controvertidos o, de considerarlo conveniente, cita a las partes a una audiencia única, para propiciar la conciliación entre ellas, actuar algún medio probatorio o escuchar los argumentos de las partes con el fin de esclarecer los hechos materia de la petición de arbitraje. La audiencia puede realizarse

presencialmente o a través de medios electrónicos que permitan la comunicación simultánea y directa de las partes y los miembros del Tribunal Arbitral.

- 38.3.** En caso de formularse una excepción, oposición o suspensión al arbitraje de consumo, el Tribunal Arbitral está facultado para resolver antes o juntamente con el laudo.
- 38.4.** El plazo máximo para que el Tribunal Arbitral emita el laudo es de cuarenta y cinco (45) días hábiles computados desde que admite la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el Tribunal Arbitral puede ampliar el plazo por el mismo periodo cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique. La Resolución de ampliación de plazo para la emisión del laudo debe ser notificada a las partes dentro del plazo inicial que se tiene para la emisión del laudo.

Artículo 39.- Ampliación de escritos y medios probatorios

Las partes solamente pueden ampliar sus escritos o presentar nuevos medios probatorios hasta tres (3) días hábiles antes de llevarse a cabo la audiencia única o, cuando no se lleve a cabo la audiencia, hasta la comunicación que el expediente se encuentra expedito para ser resuelto por el Tribunal Arbitral.

Artículo 40.- Acumulación de solicitudes

- 40.1.** La acumulación de solicitudes puede ser requerida al Tribunal Arbitral por cualquiera de las partes, mediante escrito, o a iniciativa de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la solicitud de inicio de arbitraje se dirija contra el mismo proveedor, obedezca a los mismos hechos y se tramite en la misma Junta Arbitral de Consumo.
- 40.2.** La acumulación de solicitudes sólo se puede realizar hasta antes de la fijación de puntos controvertidos, y debe ser puesta en conocimiento de las partes para que en un plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente que se notifica la acumulación, cumplan con expresar lo conveniente. Al término de dicho plazo, con o sin respuesta de los involucrados, el Tribunal Arbitral resuelve la acumulación y comunica a las partes, así como a los otros Tribunales Arbitrales, de ser el caso, que las solicitudes de arbitraje han sido acumuladas.

Artículo 41.- Medios Probatorios

- 41.1.** Las partes pueden solicitar la actuación de cualquier medio probatorio al Tribunal Arbitral durante el proceso arbitral. El Tribunal Arbitral evalúa la pertinencia y procedencia de la actuación de los medios probatorios ofrecidos por las partes.

- 41.2.** Para el otorgamiento de indemnizaciones, el Tribunal Arbitral debe verificar que se ha producido un menoscabo patrimonial o personal al consumidor, para lo cual puede requerir al proveedor la presentación de determinados medios probatorios en caso los ofrecidos por el consumidor no resulten suficiente.
- 41.3.** Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas durante el proceso son pagadas en partes iguales por el demandante y el demandado, salvo que el Tribunal Arbitral determine lo contrario.

Artículo 42.- Suspensión del arbitraje

El Tribunal Arbitral determina, excepcionalmente, si procede la suspensión del proceso arbitral, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Cuando se deba recabar una prueba que por su naturaleza requiere más tiempo del plazo máximo para la emisión del laudo, siempre que el exceso de tiempo sea debidamente justificado.
- b. Cuando la Junta Arbitral de Consumo debe designar un árbitro sustituto. El periodo de suspensión culmina cuando se comunica a las partes la designación del nuevo árbitro.
- c. Cuando una de las partes solicite la suspensión del proceso arbitral, y la otra parte acepta dicho pedido de forma expresa.

Artículo 43.- Conclusión anticipada

En cualquier momento las partes pueden concluir anticipadamente el arbitraje por desistimiento, conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia de común acuerdo entre las partes, siempre que dicha información sea puesta en conocimiento del Tribunal Arbitral, previamente a la emisión del laudo.

Artículo 44.- Notificación

- 44.1.** La notificación de las actuaciones arbitrales se efectúa en el domicilio de la parte interesada o mediante correo electrónico u otro medio similar cuando la parte interesada lo solicite expresamente.
- 44.2.** El cómputo de los plazos establecidos en el presente Reglamento se realiza por días hábiles y comienzan a correr desde el día siguiente de producida la notificación. Si el último día de ese plazo es feriado o día inhábil, el plazo se prorroga hasta el primer día hábil siguiente.

Capítulo III

Laudo Arbitral

Artículo 45.- Contenido del laudo arbitral

45.1. El laudo pone fin a la controversia y debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Sede institucional del Tribunal Arbitral competente.
- b. Lugar y fecha de expedición.
- c. Datos de identificación de las partes.
- d. La cuestión sometida a arbitraje.
- e. Valoración de las pruebas que sustentan la decisión.
- f. Fundamentos de hecho y de derecho para admitir o rechazar las respectivas pretensiones y defensas; o, si es un arbitraje de equidad, los conocimientos a su leal saber y entender.
- g. Nombre y firma de los miembros del Tribunal Arbitral, conforme a lo dispuesto en el artículo 55 del Decreto Legislativo N° 1071.

45.2. El laudo arbitral debe ser notificado a las partes en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su emisión.

Artículo 46.- Pago de costas y costos

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 41, el Tribunal Arbitral no condena a ninguna de las partes al pago de costas y costos.

Artículo 47.- Incumplimiento del laudo

El consumidor puede denunciar el incumplimiento del laudo ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi con la finalidad de que el proveedor sea sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 108 y 110 del Código.

Artículo 48.- Rectificación, interpretación, integración y exclusión del laudo

48.1. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del laudo, las partes pueden solicitar la rectificación, interpretación, integración y/o

exclusión de alguno de los extremos del laudo. El Tribunal Arbitral debe emitir un pronunciamiento al respecto en el plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la presentación del pedido.

- 48.2.** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, el Tribunal Arbitral también puede realizar de oficio la rectificación, interpretación, integración y/o exclusión de alguno de los extremos del laudo, conforme a lo dispuesto en el artículo 58 del Decreto Legislativo N° 1071 o norma que lo sustituya.

Artículo 49.- Anulación del laudo

- 49.1.** El recurso de anulación es el único recurso que las partes pueden interponer contra el laudo para cuestionar su validez, siempre que se sustente en alguna de las causales establecidas en el artículo 63 del Decreto Legislativo N° 1071 o norma que lo sustituya.
- 49.2.** El recurso de anulación debe interponerse ante la Sala Civil Subespecializada en lo Comercial o, en su defecto, ante la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia del lugar del arbitraje, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial

DECRETO SUPREMO N° 185-2019-PCM

(Publicado el 30 de noviembre de 2019)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado; asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado;

Que, conforme lo dispone el numeral 6. del artículo VI del Título Preliminar del referido Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, promoviendo que los proveedores otorguen atención y solución directa y rápida a los reclamos de los consumidores, así como el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación, el arbitraje de consumo voluntario y sistemas de autorregulación;

Que, el Subcapítulo II del mismo cuerpo normativo, regula el procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor, señalando en el artículo 112 que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, al graduar la sanción, podrá considerar como circunstancia atenuante que el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, la publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, que

prohíbe y sanciona las prácticas contra la buena fe comercial, incluyendo los actos realizados a través de publicidad comercial;

Que, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, constituye una herramienta fundamental de política pública que permite, con una evidente visión a largo plazo, tornar mayor y más eficaz la protección de los consumidores o usuarios en el país;

Que, el Eje de Política N° 3 de la referida Política Nacional establece como lineamiento estratégico, impulsar el desarrollo de mecanismos de solución de conflictos en las relaciones de consumo con el objetivo de promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional;

Que, adicionalmente, el Eje de Política N° 4 del mismo dispositivo, señala como lineamiento estratégico fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor, con el objetivo de fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión del sistema;

Que, el artículo 6 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que son funciones del Poder Ejecutivo, planificar, normar, dirigir, ejecutar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en conformidad con las políticas de Estado;

De conformidad con lo previsto en el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por Decreto Supremo N° 006-2017-PCM;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial

Apruébase el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, que consta de trece (13) artículos que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Financiamiento

La implementación de las acciones derivadas del presente Decreto Supremo se financia con cargo al presupuesto institucional del Indecopi, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Artículo 3.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Artículo 4.- Publicación

Publícase el presente Decreto Supremo y el Reglamento aprobado en el artículo 1 precedente, en el Diario Oficial El Peruano, y en la misma fecha, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en los Portales Institucionales de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi (www.indecopi.gob.pe).

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintisiete días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO
Presidente de la República

VICENTE ANTONIO ZEBALLOS SALINAS
Presidente del Consejo de Ministros

Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial

Artículo 1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto promover y regular la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente reglamento contiene los lineamientos para la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial. Los programas de cumplimiento normativo son de naturaleza privada y son implementados voluntariamente por parte del proveedor.

Artículo 3. Definiciones

- 3.1. Programas de cumplimiento normativo:** Conjunto de políticas y procedimientos implementados por un proveedor a fin garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas de protección al consumidor y publicidad comercial. Los programas de cumplimiento tienen como objetivo detectar y gestionar los riesgos de incumplimiento de la normativa de parte de los proveedores, así como implementar medidas correctivas y preventivas que mejoren la gestión interna de los procesos de fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento, preparación, expendio, suministro de productos o prestación de servicios de cualquier naturaleza para los consumidores.
- 3.2. Código:** Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, o norma que la modifique o sustituya.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1044:** Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- 3.4. Proveedor:** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
- 3.5. Consumidor:** Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e

inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

3.6. Indecopi: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Artículo 4. Lineamientos para la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo

Para la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo, el programa de cumplimiento debe incorporar por lo menos los elementos establecidos en el inciso 4 del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor como circunstancias atenuantes especiales para la graduación de las sanciones administrativas, los mismos que son:

- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
- Que el programa cuente con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa.
- Que existan mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento de la normativa.
- Que el programa cuente con mecanismos de monitoreo, auditorías y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- Que cuente con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos a la normativa.
- Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

Estos elementos son aplicables, en lo que corresponda, a los programas de cumplimiento normativo implementados por los proveedores, los cuales además pueden incorporar otros componentes como parte de dicho programa, atendiendo a lo descrito en el numeral 6.2 del presente Reglamento.

Artículo 5. Del involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos del proveedor a los programas de cumplimiento normativo

5.1. La implementación y ejecución de los programas de cumplimiento requiere el compromiso de respeto de las normas de protección del consumidor y publicidad

comercial por parte de los proveedores. Los programas de cumplimiento deben ser aprobados por el directorio o el órgano de gobierno del proveedor, conforme a su forma de constitución empresarial.

- 5.2. El proveedor es el encargado de incorporar los mecanismos de vigilancia que permitan monitorear y detectar las posibles contingencias que puedan surgir en la ejecución de los programas de cumplimiento, para aplicar los mecanismos correctivos y preventivos necesarios de manera oportuna.
- 5.3. El involucramiento y compromiso al que hace mención el presente artículo debe encontrarse documentado. Para dichos efectos, puede constar en actas de directorio, hechos de importancia y en general, en documentos institucionales que demuestren un compromiso expreso o tácito por parte del directorio o el órgano de gobierno correspondiente del proveedor o grupo económico, conforme a su forma de constitución empresarial.
- 5.4. Los documentos donde consten el involucramiento y compromiso de los directivos empresariales que voluntariamente implementen los programas de cumplimiento normativo, podrán ser solicitados en cualquier momento por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, dentro del ámbito de sus funciones, para su posterior verificación y seguimiento; ello sin perjuicio, de los requerimientos que cualquier órgano resolutorio pueda realizar, dentro del marco de un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor o publicidad comercial.

Artículo 6. De la existencia de una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en la normativa

- 6.1. Las políticas y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa son lineamientos instituidos por el proveedor, que operan como referencia en la actuación de los distintos miembros que intervienen en la organización.
- 6.2. Estas políticas y procedimientos se deciden en base a los riesgos que pretende controlar el proveedor y dependiendo de los principios y derechos aplicables; siendo que cada proveedor podrá identificar la tipología de riesgos aplicable al sector o actividad en la que opere, de tal manera, que le permita cumplir con toda la normativa de protección del consumidor. De forma referencial, podría considerarse como riesgos lo relacionado con:
 - No brindar información relevante sobre servicios o productos.

- No brindar información sobre productos o servicios idóneos y la seguridad de los mismos.
- No atender dentro de los plazos legales los reclamos y quejas de los consumidores.
- Realizar actos de discriminación al consumidor.
- Utilizar mensajes o incentivar conductas que infrinjan el principio de adecuación social a través de la publicidad comercial.
- No tener procedimientos correctivos para la reparación o reposición del producto o ejecución del servicio.
- Establecer cláusulas abusivas en detrimento de consumidores.
- No respetar garantías explícitas e implícitas de los productos o servicios que ofrece.
- No corregir conductas infractoras pasadas.

6.3. La existencia de políticas y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa puede constar en manuales de buenas prácticas comerciales, manuales de organización y funciones, manuales de atención al cliente y, en general, en políticas internas del proveedor donde se evidencien estipulaciones destinadas a cumplir con la normativa.

Asimismo, estas políticas y procedimientos podrán considerar aspectos como: mecanismos internos dirigidos a la promoción de la equidad de género, la no discriminación, la eliminación de estereotipos, entre otros.

6.4. Los manuales señalados en el presente artículo podrán ser solicitados en cualquier momento por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, dentro del ámbito de sus funciones, para su posterior verificación y seguimiento; ello sin perjuicio, de los requerimientos que cualquier órgano resolutorio pueda realizar, dentro del marco de un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor o publicidad comercial.

Artículo 7. De la existencia de mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal para el cumplimiento de la normativa

- 7.1. El proveedor educa y entrena, principal pero no necesariamente de manera exclusiva, al personal que tenga contacto directo con el producto o servicio sujeto al programa de cumplimiento. El proveedor podrá realizar charlas de inducción, capacitación, cursos virtuales, entre otros, que concienticen a los trabajadores sobre la importancia de los programas de cumplimiento y del respeto a la normativa.
- 7.2. La existencia de mecanismos internos para la educación y entrenamiento del personal podrá constar en el reporte del número de cursos dictados a los trabajadores por periodos, nombre de las personas encargadas de dictar el curso, contenido temático de los cursos dictados, porcentaje de áreas capacitadas respecto del total de la empresa, evaluaciones realizadas a los trabajadores y, en general, en documentos que demuestren los mecanismos utilizados para capacitar y educar a los trabajadores.
- 7.3. Los documentos donde consten los mecanismos internos para el entrenamiento y educación del personal al que hace mención el presente artículo, podrán ser solicitados en cualquier momento por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, dentro del ámbito de sus funciones, para su posterior verificación y seguimiento; ello sin perjuicio, de los requerimientos que cualquier órgano resolutivo pueda realizar, dentro del marco de un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor o publicidad comercial.

Artículo 8. De los mecanismos para el monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos

- 8.1. El monitoreo constituye una de las fases de gestión de riesgos que realiza de manera periódica el proveedor, con la finalidad de verificar y detectar, de manera oportuna, la ejecución efectiva de los programas de cumplimiento, permitiendo realizar un control de daños interno.
- 8.2. La auditoría es la evaluación de resultados realizada por el proveedor, para verificar la ejecución del programa de cumplimiento, así como de la normativa.
- 8.3. La existencia de mecanismos de monitoreo y auditoría pueden constar en informes, plan de mitigación de riesgos y avances periódicos del mismo, mecanismos implementados para el reporte de incumplimientos o, en general, en documentos donde se pueda dejar constancia de la evaluación de

riesgos realizada y su potencial mitigación para la ejecución del programa de cumplimiento, así como de la normativa.

Artículo 9. De los mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos a la normativa

En la implementación del programa de cumplimiento se incluyen mecanismos internos para disciplinar, corregir y prevenir eventuales incumplimientos a la normativa. Para tales fines, el proveedor podrá implementar un código de conducta, establecer un régimen de incentivos para los trabajadores que cumplan con la normativa, así como un régimen de faltas, medidas disciplinarias o sanciones a los trabajadores que incidan en incumplimientos a la normativa.

Artículo 10. De la determinación que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada

A efectos de graduar la sanción, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 112 del Código (circunstancias atenuantes especiales en la graduación de las sanciones administrativas), los órganos resolutivos evaluarán que el incumplimiento responda a una conducta infractora aislada, tomando en cuenta aspectos como el tamaño de la empresa, participación del mercado, volumen de transacciones, entre otros elementos que permitan evaluar los programas de cumplimiento en relación al sector o actividad económica en la cual se aplica.

Artículo 11. De la comunicación de los programas de cumplimiento normativo al Indecopi.

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi resguarda la información de los programas de cumplimiento que los proveedores le comuniquen voluntariamente, debiendo proteger la información que conforme a la normativa vigente califique como confidencial o dato personal protegible.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi en el marco de sus funciones, aplicando un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención y gestión del riesgo, y tutela de los bienes jurídicos protegidos en sus actividades, podrá requerir la información necesaria que permita acreditar la incorporación de programas de cumplimiento normativo en materia de protección del consumidor, por parte de aquellos proveedores que voluntariamente implementen dichos programas.

Artículo 12. De la extensión de los programas de cumplimiento a la normativa de publicidad comercial

Los proveedores pueden implementar programas de cumplimiento respecto de la normativa de publicidad comercial establecida en el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, los cuales consideran lo señalado en el presente reglamento, en lo que resulte aplicable. La existencia de programas de

cumplimiento podrá constituir una circunstancia atenuante para la graduación de la sanción derivada de las eventuales infracciones al Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.

Artículo 13. De la suscripción de convenios

El Indecopi podrá suscribir convenios con organizaciones empresariales con la finalidad de brindar apoyo técnico en la implementación de programas de cumplimiento en sectores o actividades que impacten favorablemente en los consumidores o en los que se advierta la existencia de incumplimientos significativos. Los programas de cumplimiento que se implementan en virtud de los convenios contienen, en lo que resulta aplicable, los elementos establecidos en el presente reglamento.

Aprueban Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI-COD

(Publicada el 28 de abril de 2017)

Lima, 24 de abril de 2017

CONSIDERANDO:

Que, el literal l) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, y el literal o) del artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, establecen como funciones del Consejo Directivo del Indecopi, además de las expresamente establecidas en la referida Ley, aquellas otras que le sean encomendadas por normas sectoriales y reglamentarias;

Que, los artículos 125 y 127 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor disponen que el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi debe aprobar y publicar la Directiva que establezca reglas para la tramitación del Procedimiento Sumarísimo que resulten necesarias para complementar las reglas previstas en el Código para dicha vía procedimental de naturaleza célere;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 159-2010-INDECOPI-COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2014, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 028-2013-INDECOPI-COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 10 de febrero de 2013, el Consejo Directivo 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 Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 298-2013-INDECOPI-COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 6 de diciembre de 2013, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 007-2013-DIR-

COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI; y el Texto Único Ordenado (TUO) de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 108-2014-INDECOPI-COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 3 de julio de 2014, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI que modifica e incorpora diversos artículos del 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, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 148-2016-INDECOPI-COD publicada en el Diario Oficial El Peruano el 31 de agosto de 2016, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del 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, aprobado por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 298-2013-INDECOPI-COD;

Que, recientemente se ha emitido el Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa; el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo; el Decreto Legislativo N° 1308 que modifica e incorpora disposiciones a la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444;

Que, mediante Informe N° 006-2017/PS2-INDECOPI se ha planteado al Consejo Directivo la necesidad de establecer una nueva Directiva que sustituya a la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI y sus modificatorias, a fin de regular el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor en concordancia con las modificaciones legislativas referidas en el párrafo anterior;

Que, atendiendo a lo expuesto, el Consejo Directivo ha considerado pertinente emitir una nueva Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Estando al Acuerdo 032-2017 adoptado por el Consejo Directivo de la Institución en sesión de fecha 17 de abril de 2017;

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 1.- Aprobar la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la Directiva en el portal electrónico del Indecopi <http://www.indecopi.gob.pe> y en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI
Presidente del Consejo Directivo

DIRECTIVA N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI**DIRECTIVA QUE REGULA 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 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo 1308 publicado con fecha 30 de diciembre de 2016.
- 1.2. Para los efectos de la presente Directiva:
 - (i) Todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (ii) Todas las menciones al Procedimiento Sumarísimo se entienden referidas al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código.

II. BASE LEGAL

- 2.1. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2.2. Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS.
- 2.3. Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
- 2.4. Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- 2.5. Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

- 2.6. Decreto Supremo 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.
- 2.7. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial 10-93-JUS, en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos es competente para conocer, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por consumidores 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: denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios; falta de atención a reclamos y requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía; incumplimiento de medida correctiva a petición del beneficiario, incumplimiento de medida cautelar, liquidación de costas y costos e incumplimiento de pago de costas y/o costos⁶⁶.

Asimismo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones a los artículos 5 y 7

66 Inciso modificado por el Numeral 2.1 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

(...)

“b) Por razón de materia: denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía; incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio, liquidación de costas y costos e incumplimiento de pago de costas y/o costos”.

del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los administrados y/o terceros durante el trámite de los procedimientos a su cargo.

- 3.1.2. En aquellos casos en que la denuncia involucre no solamente supuestos que el artículo 125 del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también supuestos que corresponden a la vía procedimental ordinaria, dicho procedimiento deberá tramitarse en esta última vía y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Sub Capítulo II del Capítulo III del Título V del Código.
- 3.1.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos que, en el ejercicio de sus funciones, conozca hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informará 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, de acuerdo a su competencia.

3.2. Determinación de la cuantía

- 3.2.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, el cual no deberá superar las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta el valor de 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, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.
- 3.2.2. En denuncias referidas a cobros indebidos, no autorizados o en exceso u operaciones dinerarias no reconocidas; para determinar la cuantía, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.
- 3.2.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos tiene atribución para disponer, además de la sanción que corresponda a determinada infracción, las medidas correctivas contempladas en el Código, con independencia de la cuantía a la que se refiere el literal a) del numeral 3.1.1 de la presente Directiva.

3.3. 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 que se mantengan bajo la competencia del INDECOPI de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 026-2015-SA, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

3.4. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo se inicia en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

La segunda instancia en vía de apelación, para todos los procedimientos tramitados por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

La Resolución de la Comisión correspondiente agota la vía administrativa, y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.

3.5. Plazos de tramitación

3.5.1. 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 meritutados en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

3.5.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia, salvo que opere alguno de los supuestos de suspensión previstos en el numeral 7.1 de la presente Directiva:

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

Tratándose de varios denunciados, el plazo se computa desde la fecha de notificación al último de éstos.

- b) En segunda instancia el plazo se computará desde la fecha de recepción de los actuados por la Comisión, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

3.6. Otras reglas procedimentales

Resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los artículos 23, 27, 28, 29, 32, 33 y 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.

Asimismo, serán de aplicación al procedimiento sumarísimo, en lo que no se encuentre regulado con carácter especial en la presente Directiva, las disposiciones de la Directiva que regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobada mediante Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

En todo lo no previsto en la presente Directiva y en las disposiciones especiales, es aplicable al Procedimiento Sumarísimo, de manera supletoria, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.1. Postulación del Procedimiento Sumarísimo

- 4.1.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio como consecuencia de una denuncia de parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código. Asimismo, se inicia de oficio como consecuencia de las infracciones referidas en los artículos 5 y 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.

- 4.1.2. 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 éstos se encuentren autorizados por letrado.
- 4.1.3. La solicitud de medida cautelar podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento.

4.2. Requisitos de la denuncia

- 4.2.1. Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

- 4.2.2. La denuncia del procedimiento sumarísimo por infracción a las normas de protección al consumidor deberá contener:

- a) Nombre (persona natural) o 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. En caso el denunciante se apersona mediante un representante, copia simple legible de la documentación que acredite a este último como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, bastará la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente a lo antes indicado deberá presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos.

- b) Nombre (persona natural) o denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y aceptando que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI.
 - c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros indebidos, no autorizados o en exceso, o las operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 3.2.2 de la presente Directiva, el denunciante deberá precisar el monto reclamado.
 - d) Enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.
 - e) Los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho.
 - f) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada.
 - g) Los medios probatorios documentales que sustenten cada alegación.
 - h) La firma del denunciante o de su representante.
- 4.2.3. La denuncia por incumplimiento de medidas correctivas, acuerdo conciliatorio o pago de costas y/o costos deberá contener:
- a) Los requisitos establecidos en los literales a), b) y h) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.

- b) El número del reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI o el número del expediente por infracción a las normas de protección al consumidor en el cual se celebró el acuerdo conciliatorio, se dictó la medida correctiva o se ordenó el pago de costas y costos, según corresponda. Tratándose de otros acuerdos que de forma indubitable dejen constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia; o de laudo arbitral, y que no obren en poder del INDECOPI, se deberá adjuntar copia simple del mismo.
- c) La precisión del incumplimiento en el que ha incurrido el proveedor.

4.2.4. La solicitud de liquidación de costas y costos deberá contener:

- a) Los requisitos establecidos en los literales a), b) y h) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.
- b) El número del expediente por infracción a las normas de protección al consumidor en el cual se ordenó el pago de costas y costos.
- c) Los medios probatorios documentales que acrediten el desembolso de las costas y costos solicitados, debiendo tenerse en consideración la Directiva vigente de la Sala Plena del Tribunal del INDECOPI que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutivos del INDECOPI.

4.2.5. En caso que el denunciante ostente la condición de Microempresa, deberá adjuntar a su denuncia:

- a) Tratándose de personas jurídicas, copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos podrán ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
- b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

4.2.6. En caso se interponga una denuncia por consumos no reconocidos autorizados mediante la firma de una orden de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad financiera emisora de la tarjeta, como contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada, que tuvo a su cargo la verificación de la identidad del titular del medio de pago. Cada uno de los proveedores deberá ser identificado conforme a lo requerido en el literal b) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.

Si el denunciante desea excluir de su denuncia a algún proveedor, deberá indicarlo expresamente.

4.3. Calificación de la denuncia

4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.

Tratándose de denuncias presentadas ante una sede del INDECOPI que cuenta con un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a ella, y siempre que la denuncia esté dirigida a ese órgano resolutivo, la verificación de los requisitos será realizada en el mismo acto de presentación de la denuncia, por personal designado por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos. En esa oportunidad, se realizará el requerimiento de subsanación que corresponda.

En los demás casos, la verificación será realizada en el plazo máximo de tres (3) días hábiles contado a partir de la recepción de la denuncia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos al que va dirigida la denuncia⁶⁷.

4.3.2. La falta de cumplimiento de los requisitos dará lugar a la declaración de inadmisibilidad de la denuncia en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo de subsanación previsto en el numeral 4.3.1 precedente.

67 De conformidad con el Artículo 1 de la Resolución N° 000063-2020-PRE-INDECOPI, publicada el 04 de junio de 2020, se dispone la suspensión de la aplicación del segundo párrafo del presente numeral, hasta el 31 de diciembre de 2020, con efectividad a la fecha de publicación de la citada resolución en el Diario Oficial El Peruano.

4.3.3. En caso que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos determine que no es competente para conocer la denuncia porque ello es competencia de otro órgano funcional del INDECOPI, entonces lo declarará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo de subsanación previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva., remitiendo en el mismo acto los actuados al órgano competente.

4.4. Improcedencia de la denuncia

Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia cuando esta verse sobre los mismos hechos analizados en un procedimiento en trámite cuyo inicio se produjo por propia iniciativa de una Comisión. En este caso, luego de declarada la improcedencia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos remitirá copia de la denuncia a la Comisión pertinente, en calidad de denuncia informativa.

En este supuesto, la misma resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispondrá la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante.

4.5. Inicio del procedimiento

4.5.1. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, emitirá la resolución correspondiente, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, según corresponda.

4.5.2. El plazo para la presentación de descargos en primera instancia, es de cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento.

4.6. Medios probatorios

4.6.1. Se entiende por documentos a todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o vídeo 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.

- 4.6.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de los administrados 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.
- 4.6.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de su derecho de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, 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.

4.7. Suspensión del procedimiento

La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

- 4.7.1. Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado deba ser notificado por publicación, la cual deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, sin posibilidad de la emisión del nuevo aviso al que hace referencia el numeral 5.5 de la Directiva 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. Por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando la notificación deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial o de la provincia donde se ubique la oficina a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, cada vez que se deba notificar un acto procedimental de necesario traslado, tal como:

- a) Inicio de procedimiento;

- b) Descargos;
- c) Requerimientos de información;
- d) Puesta en conocimiento de medios probatorios;
- e) Actos administrativos referidos a actuaciones probatorias o que se pronuncien sobre el otorgamiento o denegatoria de medidas cautelares.

Este supuesto de suspensión no procede cuando las partes del procedimiento a las que va dirigida la notificación hayan fijado domicilio procesal a través del sistema de notificación electrónica que implemente el INDECOPI.

- 4.7.3. Por un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar, por causas debidamente fundamentadas.
- 4.7.4. Por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en caso se deban actuar medios de prueba distintos a los documentales, como diligencias de inspección o la exhibición de pruebas ante las partes.
- 4.7.5. Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

4.8. Conclusión del procedimiento

- 4.8.1. En cualquier estado e instancia del procedimiento, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión podrán declarar la conclusión anticipada del procedimiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 107-A del Código.
- 4.8.2. El Procedimiento Sumarísimo concluye en primera instancia con la Resolución Final del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos declarando la improcedencia de la denuncia; o la conclusión anticipada del procedimiento; o la existencia de una infracción, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infractores, imponiendo una sanción y/o dictando una medida correctiva y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos a favor

del denunciante; o disponiendo el archivo del procedimiento en caso no se verifique una infracción.

4.8.3. En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, 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, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código.

V. APELACIÓN

5.1. Plazos

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

5.1.2. El plazo máximo para verificar la admisión del recurso de apelación, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

5.1.3. El plazo máximo para elevar los actuados a la Comisión es de tres (3) días hábiles, contado a partir de la recepción del último cargo de notificación del concesorio de la apelación.

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

5.2. Actos susceptibles de ser impugnados

5.2.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia y las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares sea concediéndolas o denegándolas, en los siguientes términos: a) La impugnación procede en los procedimientos sumarísimos con efectos suspensivos, salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares otorgadas. b) La impugnación de medidas cautelares se tramita en cuaderno separado.

5.2.2. No procede la apelación del denunciante respecto de la cuantía de la multa impuesta en cualquier tipo de procedimiento iniciado ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos.

5.2.3. No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.

5.3. Resolución de apelación

5.3.1. 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 y en la absolución de la apelación, conforme a lo establecido en la presente Directiva.

5.3.2. La resolución de la correspondiente Comisión agota la vía administrativa.

VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

VII. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA

7.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 de la misma Ley, 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.

- b) Disponer la delegación de firma en funcionarios del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 74 y 81 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS.
- c) Citar a audiencia para escuchar a las partes o a sus representantes, incluyendo la posibilidad de promover la conciliación del conflicto, 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) Declarar la inadmisibilidad de la denuncia o emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la improcedencia de la denuncia; ii) la conclusión anticipada del procedimiento; iii) la existencia de infracción; iv) la imposición de sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código; v) las medidas correctivas que resulten aplicables; vi) la condena al pago de costas y costos del procedimiento; vii) el archivo del procedimiento por inexistencia de infracción; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.
- e) En caso se ordenen medidas correctivas o el pago de costas y/o costos, la Resolución Final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado. En caso contrario, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato⁶⁸.
- f) Conceder o denegar el recurso de apelación.
- g) Otras que se le encomienden o le correspondan para el debido cumplimiento de sus funciones.

68 Inciso modificado por el Numeral 2.1 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

VII. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA

(...)

- “e) En el caso se ordenen medidas correctivas, la Resolución Final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, en caso contrario, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, a pedido expreso del beneficiado con la medida correctiva, impondrá multa coercitiva por incumplimiento de mandato en caso se verifique el incumplimiento de lo apereibido”.

- 7.2. La abstención y la recusación del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos se rige por los artículos 97 a 103 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS, y por la Directiva del INDECOPI que aprueba el Procedimiento de Abstención y Recusación de los funcionarios de los órganos resolutivos del INDECOPI.
- 7.3. La queja por defectos de tramitación del procedimiento a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos se presenta ante la Comisión de Protección al Consumidor que corresponda y se rige por el artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS, y por la Directiva de la materia.

VIII. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 15 de mayo de 2017 y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos, incluso los que se encuentran en trámite.

IX. DEROGACIÓN

Déjese sin efecto la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI y sus modificatorias contenidas en la Directiva N° 001-2013-DIR-COD-INDECOPI, la Directiva N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI, la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI y la Directiva N° 02-2016-DIR-COD-INDECOPI, una vez entre vigencia la presente Directiva.

Aprueban Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”

RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI-COD

(Publicado el 02 de mayo de 2017)

Lima, 24 de abril de 2017

CONSIDERANDO:

Que, el literal l) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, y el literal o) del artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, establecen como funciones del Consejo Directivo del Indecopi, además de las expresamente establecidas en la referida Ley, aquellas otras que le sean encomendadas por normas sectoriales y reglamentarias;

Que, el artículo 105 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, dispone que el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi;

Que, recientemente se ha emitido el Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa; el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo; el Decreto Legislativo N° 1308 que modifica e incorpora disposiciones a la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444;

Que, mediante Informe N° 0019-2017/CC2-INDECOPI se ha planteado al Consejo Directivo la necesidad de establecer una Directiva que regule los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con las modificaciones legislativas referidas en el párrafo anterior;

Que, atendiendo a lo expuesto, el Consejo Directivo ha considerado pertinente emitir una Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Estando al Acuerdo 033-2017 adoptado por el Consejo Directivo de la Institución en sesión de fecha 17 de abril de 2017;

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 1.- Aprobar la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la Directiva en el portal electrónico del Indecopi <http://www.indecopi.gob.pe> y en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI
Presidente del Consejo Directivo

DIRECTIVA N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI**DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS 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 adecuación de los procedimientos administrativos en materia de Protección al Consumidor previstos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo N° 1308 publicado con fecha 30 de diciembre de 2016.
- 1.2. Para los efectos de la presente Directiva todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. BASE LEGAL

- 2.1. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- 2.2. Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
- 2.3. Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- 2.4. Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 2.5. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6. Decreto Supremo 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.

- 2.7. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial 10-93-JUS, en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.
- 2.8. Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III. DEFINICIONES

- 3.1. Para efectos de la aplicación de los artículos 107-A y 108 del Código se entiende por:
 - 3.1.1. Consumidor Final: La definición de consumidores o usuarios prevista en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.
 - 3.1.2. Proveedor: La definición de proveedor prevista en el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código.
 - 3.1.3. Relación de Consumo: La definición de relación de consumo prevista en el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código, sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III del Título Preliminar del Código.
 - 3.1.4. Acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia: Constituye cualquier acuerdo que genere convicción en la autoridad administrativa del ofrecimiento y aceptación expresa de ambas partes, a efectos de concluir la controversia generada en una relación de consumo.

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

- 4.1. Postulación del Procedimiento en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte
 - 4.1.1. 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código.

- 4.1.2. Tratándose de varios denunciados, el plazo para el inicio del procedimiento se computa desde la fecha de notificación al último de éstos.
- 4.1.3. Para los efectos del inicio del cómputo de la prescripción se tendrá en cuenta lo previsto en el artículo 233.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.1.4. Atendiendo a lo establecido en el numeral 2 del artículo V del Código concordante con la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de éste, y conforme al numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el plazo de prescripción al que se refiere el artículo 121 del Código no se suspende con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor, sino con la presentación del escrito de denuncia con la finalidad de que la misma sea oportunamente analizada por el Órgano Resolutivo competente.
- 4.2. Requisitos de la denuncia en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte
- 4.2.1. La denuncia del procedimiento ordinario por infracción a las normas de protección al consumidor, conforme con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI deberá contener:
- a) Nombre (persona natural) o denominación 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. En caso el denunciante se apersona mediante un representante, copia simple legible de la documentación que acredite a este último como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, bastará la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de

uno o más de sus asociados, adicionalmente a lo antes indicado deberá presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, bastará presentar los requisitos indicados en el primer párrafo de este literal y observar los requisitos que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- b) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y aceptando que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI.
- c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros indebidos, no autorizados o en exceso, u operaciones no reconocidas, se deberá precisar el monto reclamado por el denunciante.
- d) Enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.
- e) Los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho.
- f) De ser el caso, la expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.

- g) Los medios probatorios que sustenten cada alegación.
- h) La firma del denunciante o de su representante.

Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

4.2.2. Los procedimientos sumarísimos en materia de protección al consumidor se rigen por las disposiciones de la Directiva 005-2017-DIR-COD-INDECOPI o la que la sustituya; siendo aplicables las disposiciones contenidas en esta Directiva en tanto sean compatibles con dicho procedimiento.

4.2.3. En caso que el denunciante ostente la condición de Microempresa, deberá adjuntar a su denuncia:

- a) Tratándose de personas jurídicas, copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos podrán ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
- b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

4.2.4. En caso se interponga una denuncia por consumos no reconocidos autorizados mediante la firma de una orden de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad financiera emisora de la tarjeta, como contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada, que tuvo a su cargo la verificación de la identidad del titular del medio de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad emisora del medio de pago, como contra los establecimientos comerciales donde se realizaron las transacciones cuestionadas. Cada

uno de los proveedores deberá ser identificado conforme a lo requerido en el literal b) del numeral 4.2.1 de la presente Directiva.

Si el denunciante desea excluir de su denuncia a algún proveedor, deberá indicarlo expresamente.

4.3. Calificación de la denuncia

- 4.3.1. Una vez recibida la denuncia, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor verifica inmediatamente el cumplimiento de los requisitos señalados en el numeral 4.2. En caso de verificarse el incumplimiento de dichos requisitos, tiene tres (3) días hábiles, desde la fecha de recepción de la denuncia, para emitir la respectiva resolución, que otorgue al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.
- 4.3.2. En este supuesto, la misma resolución que declara la inadmisibilidada de la denuncia dispondrá, a solicitud del denunciante, la devolución de los actuados y la tasa por derecho de trámite pagada.
- 4.3.3. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en la vía ordinaria o de verificarse que corresponde declarar su inadmisibilidada, la Comisión de Protección al Consumidor competente emitirá la resolución respectiva, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia por el órgano competente o del vencimiento del plazo previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, según corresponda⁶⁹.

69 Numeral 4.3) modificado por el Acápate II de la Directiva N° 004-2018-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 039-2018-INDECOPI-COD, publicada el 02 de marzo de 2018.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

4.3 Calificación de la denuncia

- 4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia señalados en el numeral 4.2 de la presente Directiva, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.
- 4.3.2. En este supuesto, la misma resolución que declara la inadmisibilidada de la denuncia dispondrá, a solicitud del denunciante, la devolución de los actuados y la tasa por derecho de trámite pagada.
- 4.3.3. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo

4.4. De la condición de Microempresa del denunciado

4.4.1. En caso que el denunciado alegue ostentar la condición de Microempresa, deberá adjuntar a sus descargos:

- a) Tratándose de personas jurídicas, copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos podrán ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
- b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

4.4.2. Si en el expediente no obran medios de prueba que acrediten la condición de microempresario del denunciado, de conformidad con las normas de la materia, el órgano resolutivo presumirá que no ostenta dicha condición; por lo que no le serán aplicables las disposiciones que recoge el Código respecto de ellas.

4.5. Improcedencia de la denuncia

4.5.1. Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia cuando verse sobre los mismos hechos analizados en un procedimiento en trámite cuyo inicio se produjo por propia iniciativa de una Comisión. En este caso, el Órgano Resolutivo emitirá la resolución que declara la improcedencia, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia o de su subsanación, según corresponda; y, remite copia de la denuncia a la Comisión pertinente, en calidad de denuncia informativa.

sancionador en la vía ordinaria, la Comisión de Protección al Consumidor competente emitirá la resolución correspondiente, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia por el órgano competente o del vencimiento del plazo previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, según corresponda.

En este supuesto, la misma resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispondrá la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante. Asimismo, se dispondrá la devolución de los actuados, a solicitud del denunciante⁷⁰.

4.5.2 En los supuestos en que el órgano resolutorio determine que los hechos materia de denuncia deben ser conocidos por un órgano regulador o supervisor distinto al Indecopi, la resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispone la remisión de los actuados a la entidad que corresponda; y, la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante.

4.5.3 Alcances de la subsanación o corrección de la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos contemplada en el artículo 108 del Código:

La autoridad administrativa deberá evaluar que en la subsanación o corrección de la conducta el proveedor, entre otros supuestos, hubiere ejecutado las garantías previstas en el Código; y, si la naturaleza de la infracción denunciada permite que esta sea subsanable en todos sus extremos.

4.6. Suspensión del procedimiento

La suspensión del procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor tramitados en la vía ordinaria procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y en el

70 Numeral modificado por el Acápite II) de la Directiva N° 005-2018-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 096-2018-INDECOPI-COD, publicada el 31 de mayo de 2018.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

“4.5. Improcedencia de la denuncia

4.5.1. Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia cuando verse sobre los mismos hechos analizados en un procedimiento en trámite cuyo inicio se produjo por propia iniciativa de una Comisión. En este caso, luego de declarada la improcedencia, el Órgano Resolutorio remitirá copia de la denuncia a la Comisión pertinente, en calidad de denuncia informativa.

En este supuesto, la misma resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispondrá la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante. Asimismo, se dispondrá la devolución de los actuados, a solicitud del denunciante”.

artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

- i. Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado deba ser notificado por publicación, la cual deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, de conformidad con la Directiva 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 resolutores del INDECOPI.
- ii. Por un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar, por causas debidamente fundamentadas.
- iii. Cuando debe realizarse la notificación a proveedores domiciliados en el extranjero, debiendo reanudarse el procedimiento cuando la autoridad administrativa cuente con el cargo de recepción de la documentación enviada al proveedor domiciliado en el extranjero.

4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

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

- a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará en los procedimientos iniciados a instancia de parte o por iniciativa de la autoridad de conformidad con lo dispuesto en el Código y el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁷¹.

71 Inciso modificado por el Numeral 2.2 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 marzo 2019.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

- “a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad”.

- b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.
- c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código⁷².
- d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En esos casos, se impondrá la sanción, se ordenarán las medidas correctivas, así como el reembolso de costas y costos, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi⁷³.

72 Inciso modificado por el Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

“c) Sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado, el órgano resolutorio podrá evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código”.

73 Inciso modificado por el Numeral 2.2 del Acápito II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

“d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda”.

- e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación; asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante⁷⁴.
- f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos, no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento⁷⁵.

4.8. De las medidas correctivas

En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para

74 Inciso modificado por el Numeral 2.2 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

“e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento”.

75 Inciso modificado por el Numeral 2.2 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

“f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento”.

cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva⁷⁶.

4.9. De la condena al pago de costas del procedimiento

En los supuestos en los que proceda la condena al pago de costas del procedimiento, la autoridad administrativa debe atender a que dicho concepto incluye, entre otros, la tasa por derecho de tramitación, los honorarios de los peritos y demás gastos administrativos realizados durante el trámite del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del Código Procesal Civil y en el artículo 54.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que los sustituya.

Las resoluciones que liquiden costas y costos deberán apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el pago; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

76 Párrafo modificado por el Numeral 2.2 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 de marzo de 2019.

Texto anterior a la modificación:

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

(...)

“En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva”.

4.10. Conclusión del procedimiento

En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación, sea ésta presencial o virtual, 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 especial, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código. De llevarse a cabo la audiencia de conciliación y aun cuando no se arribe a un acuerdo, la autoridad administrativa debe dejar constancia en el acta de conciliación de la propuesta conciliatoria formulada por el proveedor, para efectos del atenuante especial contemplado en el artículo 112 del Código de Protección y de Defensa del Consumidor.

4.11. Ejecución de Mandatos

- 4.11.1. En caso de incumplimiento de algún mandato de medida correctiva, pago de costas y costos liquidados o medida cautelar, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, además especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
- 4.11.2. Recibida la comunicación, el órgano resolutorio de primera instancia podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento.
- 4.11.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato, procederá la imposición de la multa coercitiva.
- 4.11.4. No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.
- 4.11.5. En caso el órgano resolutorio verifique el cumplimiento de la medida correctiva, pago de costas y costos o medida cautelar, enviará una comunicación al beneficiado informándole este hecho e indicando que, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento sancionador por incumplimiento de mandatos previsto en el artículo 106 del Código.

V. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD

5.1. Procedimiento Sancionador por Iniciativa de la Autoridad

Se denomina así al procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor promovido por propia iniciativa de la Comisión de Protección al Consumidor competente, como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión realizada de forma directa o mediante encargo.

5.2. Plazos de tramitación

5.2.1. 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.

5.2.2. Si la solicitud de prórroga de plazo se presenta con posterioridad al vencimiento del plazo para la presentación de descargos, esta será denegada. Ello, sin perjuicio del derecho de la autoridad de efectuar los requerimientos de información y actuaciones probatorias que resulten pertinentes, así como del administrado de presentar sus alegatos durante el procedimiento. La prórroga, en caso de ser otorgada, será concedida por única vez.

5.3. De la condición de Microempresa del denunciado

Si en el expediente no obran medios de prueba que acrediten la condición de microempresario del denunciado, de conformidad con las normas de la materia, el órgano resolutorio presumirá que no ostenta dicha condición; por lo que no le serán aplicables las disposiciones que recoge el Código respecto de ellas.

5.4. Suspensión del procedimiento

Para efectos de la suspensión del procedimiento por iniciativa de la autoridad, se aplicarán los supuestos previstos en el artículo numeral 4.6 de la presente Directiva.

5.5. Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

En las resoluciones que se impongan medidas cautelares o correctivas, se establecerá la obligación a cargo del proveedor sancionado de acreditar

el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

5.6. Informe final de instrucción

De conformidad con lo señalado en artículo 235.5 de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444, en los procedimientos administrativos a instancia de la autoridad la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción el mismo que será notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo improrrogable no menor de cinco (5) días hábiles.

VI. CONSULTA SOBRE PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA

En caso las Comisiones de Protección al Consumidor emitan una resolución final en la que se establezca un precedente de observancia obligatoria en el marco de un procedimiento ordinario y esta sea apelada, la Sala competente en materia de protección al consumidor se pronunciará sobre el mismo al emitir su decisión final. De no interponerse recurso de apelación, o en caso el precedente de observancia obligatoria se emita en el marco de un procedimiento sumarísimo, las Comisiones de Protección al Consumidor remitirán de oficio el expediente concluido a la Sala para que se pronuncie sobre la condición de precedente de observancia obligatoria de la decisión final. Durante la tramitación de la consulta, dicha condición queda suspendida.

VII. APELACIÓN

7.1. Plazos

El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

7.2. Actos susceptibles de ser impugnados

Sin perjuicio de los otros actos administrativos susceptibles de impugnación, en los supuestos de dictado de medidas cautelares, debe entenderse que son impugnables las resoluciones que se pronuncian sobre las mismas, ya sea concediéndolas o denegándolas.

VIII. FIN DEL PROCEDIMIENTO

En el marco del Procedimiento Ordinario por iniciativa de la autoridad o de parte, las resoluciones de las Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento administrativo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Secretaría Técnica, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

IX. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 15 de mayo de 2017 y es de aplicación inmediata a los procedimientos en trámite.



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

TERCERA PARTE

LINEAMIENTOS

LINEAMIENTOS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Los lineamientos que se han planteado desarrollar en relación a los temas tacados en el Manual sobre los Derechos del Consumidor, son los referentes a los siguientes temas:

- I. Noción de consumidor Final
- II. Noción de Proveedor
- III. Relación de Consumo
- IV. Competencias del indecopi
- V. Discriminación
- VI. Trato Preferente
- VII. Libro de Reclamaciones
- VIII. Libro de Reclamaciones Virtual

Así tenemos:

I. Noción de consumidor final

1. Personas naturales, actividad económica y uso mixto.

1.1 Actividad económica de una persona natural y habitualidad.

La Sala ha precisado que, antes de descartar la calidad de consumidor final de una persona natural, por pretender realizar una actividad económica a partir de la adquisición de un bien, debe tenerse en cuenta el criterio de la habitualidad. Así, ha reconocido la posibilidad de que una persona natural, pese a haber adquirido inmuebles con la finalidad de arrendarlos, pueda ser considerada consumidora, en la medida en que no se dedicaba de manera habitual al giro de actividades inmobiliarias. Por el contrario, el hecho de pretender dar en alquiler los inmuebles adquiridos, constituiría una disposición puntual de su patrimonio, enmarcándose en una finalidad personal.

Ver: Resolución N.º 0746-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0071-2018/SPC-INDECOPI

1.2 Uso mixto

La Sala ha reconocido la posibilidad de que una persona natural pueda destinar, de manera accesoria o eventual, algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, que le dé un uso mixto, lo cual no

significa que dicha situación le quite la calidad de consumidor protegido que posee. Dicho análisis es aplicable a las personas naturales que usan o disfrutan un bien de manera personal y, a la vez, para las labores asignadas por su empleadora, pese a no ser las adquirientes del producto.

De esta forma, se evita privar de protección a los destinatarios finales, a la vez que se cumple con la tutela efectiva que deben tener los consumidores ante situaciones de asimetría informativa. Sin perjuicio de ello, es importante indicar que para determinar si un producto o servicio puede tener un uso mixto, es necesario realizar un análisis caso por caso, evaluando si de acuerdo con las características y naturaleza del bien o producto, este puede configurar un uso mixto.

Ver: Resolución N.º 2960-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1697-2017/SPC-INDECOPI

La Sala también se ha pronunciado reconociendo la condición de consumidor del denunciante por el uso mixto, en casos distintos del servicio de taxi, por ejemplo, cuando el vehículo es utilizado por la persona natural para transportar productos propios de su negocio.

Ver: Resolución N.º 1163-2018/SPC-INDECOPI

En los casos donde el denunciante, propietario o no de un vehículo, se desempeña como gerente de una empresa, y utiliza dicho bien para su traslado personal y su desempeño como gerente, la Sala ha señalado que se puede concluir un uso mixto del vehículo, por lo cual el denunciante califica como consumidor.

Ver: Resolución N.º 4096-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3636-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1794-2018/SPC-INDECOPI

En la compra de departamentos denominados “oficinas” y “estacionamientos”, en una misma unidad inmobiliaria, por parte de una persona natural, la Sala ha señalado que no resulta excluyente la asignación de un uso personal y comercial, considerando que de los medios probatorios no se advertía que la adquisición de tales inmuebles estaba ligada exclusivamente a actividades empresariales o profesionales.

Ver: Resolución N.º 0553-2018/SPC-INDECOPI

2. Personas jurídicas califican como consumidores

El Código tutela de manera expresa, dentro del primer supuesto de su artículo IV, a las personas jurídicas que adquieren bienes o contratan servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. En estos casos no se requiere probar la existencia de asimetría informativa, pues esta se presume *iure et de iure*.

Este supuesto se encuentra reflejado en el caso de las asociaciones y demás personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, que en cumplimiento de su finalidad no lucrativa realizan actividades de carácter no empresarial y, en ese contexto, adquieren productos o contratan servicios.

Ver: Resolución N.º 3205-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1387-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1805-2019/SPC-INDECOPI

2.1 Microempresas

- Verificación de la condición de microempresario.

El análisis destinado a verificar si el denunciante ostenta la condición de microempresario debe efectuarse considerando el nivel de ventas y, de ser el caso, el número de trabajadores con los que contaba al momento en que se entabló la relación de consumo¹. En efecto, la ratio de amparar únicamente a los microempresarios y excluir al resto de empresas del sistema de protección al consumidor es que la ley entiende que únicamente los microempresarios, por su tamaño, capacidad económica, organización y/o estructura interna, pueden en determinados supuestos padecer asimetría informativa frente a sus proveedores, en términos equiparables a los de un consumidor final.

En ese sentido, el hecho de que la condición de microempresario se verifique al momento de entablar la relación de consumo, se condice con el fundamento de la extensión excepcional de las normas de protección al consumidor para algunos denunciados que no califican como destinatarios finales de bienes o servicios, que en resumidas cuentas es la incapacidad de generar, desde su interior, mecanismos para superar la situación de asimetría informativa en la que se puedan encontrar frente a sus proveedores. Un microempresario podría encontrarse en esta situación de manera similar a un consumidor final cuando adquiere un producto o contrata un servicio, de allí que el momento de la contratación es clave para

determinar si un denunciante que no actuó como consumidor final en el mercado, puede acceder a la tutela que brinda el Código.

Ver: Resolución N.º 0647-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2776-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2794-2018/SPC-INDECOPI

- **Bienes o servicios que forman parte del giro de negocio.**

En contraste con la protección a las personas naturales y jurídicas que actúan fuera de un ámbito empresarial, en el caso de microempresas, la calificación como consumidores finales exige evaluar si el producto o servicio contratado se encuentra dentro del giro propio de su negocio, pues de ser así no habría asimetría informativa que sustente su calificación como consumidor final.

Por productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio, debe entenderse a aquellos (aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado) inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como i) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar ciertos productos, o ii) las maquinarias o instrumentos necesarios para prestar determinados servicios.

Así, por ejemplo, si una empresa agropecuaria se dedica a la crianza y producción de leche, se puede concluir que una actividad que forma parte de su giro de negocio es la compra de productos necesarios para el cuidado de sus vacas. Si se presentara alguna falla en la venta de estos productos, la empresa agropecuaria no calificará como consumidor protegido en los términos del Código.

Ver: Resolución N.º 3590-2012/SC2-INDECOPI

De igual modo, si una persona cuenta con un restaurante en el cual se venden bebidas gaseosas, se puede llegar a la conclusión de que una actividad que forma parte de su giro de negocio es la compra de dichas bebidas para ser suministradas a los clientes, por lo cual, de presentarse alguna falla en el proceso de compra de tales productos, el conductor del establecimiento comercial no calificará como consumidor.

Ver: Resolución N.º 2132-2013/SPC-INDECOPI

En el caso de una persona natural dedicada a la agricultura y el alquiler de maquinaria, que denuncia defectos en una máquina cosechadora, se entiende que dicho bien es imprescindible para desarrollar su giro de negocio, por lo cual el denunciante no calificará como consumidor.

Ver: Resolución N.º 2371-2018/SPC-INDECOPI

Asimismo, si el denunciante ha adquirido un stand o local comercial ubicado dentro de un centro comercial, se asume que dicho inmueble es imprescindible para que dicha persona pueda desarrollar su actividad económica, siempre que de los medios probatorios se advierta que no iba a ser posible darle una finalidad personal.

Ver: Resolución N.º 1077-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2985-2018/SPC-INDECOPI

Situación distinta se produce con la adquisición e instalación de un dispositivo GPS por parte de un consumidor que brinda un servicio de taxi. Dicho dispositivo no constituye un bien que se encuentre incorporado al proceso productivo del servicio de taxi, dado que no resulta imprescindible para el desarrollo de tal actividad empresarial.

Ver: Resolución N.º 2915-2014/SPC-INDECOPI

- **Asimetría informativa**

La Ley obliga a evaluar la asimetría informativa relacionada con el rubro de productos o servicios materia de denuncia, esto es, considerándolos de manera genérica y abstracta. En tal sentido, no se analiza la asimetría informativa respecto de la presunta infracción que denuncia el microempresario en el caso concreto. Cabe indicar que esta Sala ha señalado que, respecto de los productos y servicios que no forman parte del giro propio del negocio del microempresario denunciante, se presume que este se encuentra en asimetría informativa frente al proveedor; sin perjuicio de que dicho proveedor pueda acreditar lo contrario.

Ver: Resolución N.º 3590-2012/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3311-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha hecho hincapié en que la definición legislativa de quién califica como consumidor, tiene por finalidad permitir el acceso al sistema de protección al consumidor a los sujetos que se concentran en asimetría

informativa frente a los proveedores, respecto de los productos o servicios adquiridos en el mercado.

La interpretación antes expuesta se condice con el Principio de Corrección de la Asimetría, contenido en el numeral 4 del artículo V del Título Preliminar del Código, por el cual las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores.

Así, en un caso donde la denunciante (microempresario), cuya actividad económica principal era el mantenimiento y reparación de vehículos, y su actividad económica secundaria era la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, denunció a una empresa por la venta de un vehículo defectuoso; la Sala indicó que la denunciante no se encontraba en una situación de asimetría informativa respecto del vehículo que le vendió la denunciada, pues la primera contaría con información especializada sobre vehículos (modelos, funcionalidad, piezas, sistema operativo ensamblaje, etc.), ya que por su giro del negocio se encontraba capacitada para detectar fallas y poder repararlas.

Similar razonamiento se aplicó en el caso de una cooperativa de ahorro y crédito, que desarrollaba actividades de intermediación financiera, la cual denunció a un banco por la falta de idoneidad respecto de una solicitud de depósito a plazo que no habría sido procesada correctamente.

Ver: Resolución N.º 2261-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3381-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3370-2018/SPC-INDECOPI

2.2 En servicios financieros

Las entidades del sistema financiero desarrollan sus actividades dentro de un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada. Por tanto, la Sala ha señalado que dichos agentes siempre se encontrarán en mejor posición informativa respecto de los microempresarios que contratan el servicio de crédito para capital de trabajo.

Así, en virtud de una interpretación finalista y pro consumidor de los filtros diseñados por el Código para calificar a un microempresario como consumidor, no puede considerarse que los servicios transversales (como el financiero) estén relacionados con el giro propio del negocio del

microempresario y, per se, determinen que aquel no padezca de asimetría informativa. Por el contrario, tales servicios transversales no se encuentran relacionados con el giro del negocio.

En el caso de un microempresario que tenía como actividad económica la comercialización de aves, la Sala concluyó que las operaciones financieras que el banco brindaba no formaban parte indispensable ni esencial de la actividad económica del denunciante y, por tanto, no contaba con un conocimiento especializado respecto de las mismas. Por ello, consideró que el denunciante calificaba como consumidor final, dentro de los términos del Código.

Ver: Resolución N.º 2502-2014/SPC-INDECOPI

Asimismo, en el caso de un microempresario cuyas actividades eran las de transmisión y distribución de energía eléctrica (principal), así como arquitectura e ingeniería (secundaria); y que contrató los servicios de un banco para invertir en capital de trabajo, la Sala concluyó que, al tratarse de un servicio complementario, no formaba parte de su giro, además de existir evidente asimetría informativa entre las partes.

Ver: Resolución N.º 3203-2018/SPC-INDECOPI

2.3 Entidades del Estado como consumidores

Las entidades estatales, dentro de su organización y estructura interna, cuentan por lo general con departamentos especializados y mecanismos suficientes que les permiten superar cualquier situación de asimetría informativa, de modo que incluso conforme con la ley pueden solicitar información a otras entidades estatales, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley.

Teniendo en cuenta lo mencionado, las entidades estatales no padecen de asimetría informativa frente a sus proveedores y, por tanto, no califican como consumidoras en los términos de las normas de protección al consumidor. Sin perjuicio de ello, las referidas entidades estatales no se encuentran desamparadas cuando alguno de sus proveedores incurre en incumplimiento contractual. En efecto, el ordenamiento ha previsto que dichas contingencias y los respectivos mecanismos de tutela, sean contemplados en la normativa de contrataciones del Estado y, en todo caso, en la legislación civil, por lo que la entidad estatal podrá recurrir a la respectiva autoridad administrativa o jurisdiccional, de ser el caso.

Por tanto, la Sala ha declarado improcedentes las denuncias interpuestas por entidades estatales como Sunarp, la Municipalidad Distrital de Sachaca y la Dirección General de Salud de Apurímac, que cuestionaron presuntos incumplimientos en los servicios que les fueron prestados por parte de algunos proveedores.

Ver: Resolución N.º 1941-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0964-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3306-2018/SPC-INDECOPI

2.4 Segundo adquirente de un bien o tercero que se beneficia de su uso o disfrute

Para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor, se considera “consumidor” no solo a la persona que adquiere el bien, sino también a quien se beneficia de su uso y disfrute. De este modo, incluso cuando no exista una relación contractual entre dos partes, una relación de consumo no se restringe a ella. Así, la Sala consideró procedente la denuncia presentada por un usuario que, habiendo adquirido un departamento de un tercero, denunció a la constructora del inmueble por desperfectos hallados en el mismo. La Sala consideró que esta constructora calificaba como proveedora del inmueble, de cuyo uso o disfrute se beneficiaba el denunciante.

Es así que las instituciones de protección al consumidor no coinciden necesariamente con aquellas que guían el derecho civil contractual, sino que tienen un cariz distinto, una significación más extensiva de sus conceptos, debido a la vocación de las normas de protección al consumidor de otorgar una “especial protección” a los consumidores, en tanto dichas normas son de carácter tuitivo y deben interpretarse en el sentido más favorable al consumidor que ha visto defraudadas sus expectativas.

Ver: Resolución N.º 3293-2013/SPCINDECOPI
Resolución N.º 2401 -2014/SPC-INDECOPI

En esa misma línea, en un caso donde la denuncia fue interpuesta por los invitados a una fiesta, cuestionando el servicio de catering (específicamente, el desmoronamiento de un toldo a causa de lluvia), la Sala consideró que, aun cuando no fueron los contratantes del servicio, calificaban como consumidores, en tanto se iban a beneficiar con el uso y disfrute del servicio.

Ver: Resolución N.º 3250-2018/SPCINDECOPI

2.5 Garantes

Los garantes se encuentran expuestos a los efectos negativos de una relación de consumo, ya que pese a no ser los deudores que reciben el servicio de financiamiento de la entidad financiera, al igual que estos pueden ser objeto de:

- i) El cobro de una deuda ya cancelada;
- ii) La negativa por parte de la entidad financiera de proporcionarle información sobre la deuda, que le serviría para su defensa ante el cobro de la misma;
- iii) La negativa de cobertura de un seguro de desgravamen que lo liberaría de la deuda; y,
- iv) Reportes indebidos ante las centrales de riesgo, entre otras situaciones.

Ver: Resolución N.º 2721-2012/SC2-INDECOPI

Cabe precisar en este punto que los garantes, con el objeto de ser considerados consumidores, deben haber garantizado a una persona que califica como consumidor bajo los términos establecidos en el artículo IV del Título Preliminar del Código. De no ser así, ellos tampoco calificarán como consumidores.

Ver: Resolución N.º 2213-2013/SPCINDECOPI
Resolución N.º 0255-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0855-2018/SPC-INDECOPI

2.6 Ciudadanos que reciben notificaciones de cobranza con relación a deudas de terceros

La Sala ha interpretado el artículo III del Título Preliminar del Código, determinando que los ciudadanos que reciben en su domicilio notificaciones de cobranza respecto a deudas correspondientes a terceros, pueden acceder a la tutela administrativa brindada por el Indecopi, debido a que los mismos califican como consumidores.

Si bien el proveedor denunciado no ha prestado efectivamente un servicio al denunciante, conforme al principio pro consumidor reconocido en el

Código, quienes son notificados con documentos de cobranza por deudas de terceros deben ser considerados como consumidores, teniendo en cuenta que se encuentran directa o indirectamente expuestos a los efectos de una relación de consumo. Ello en la medida en que, pese a no ser deudores del saldo cuyo pago es pretendido, al señalarse su domicilio como el del moroso, tales personas se encuentran expuestas a contingencias vinculadas a la presunta relación crediticia.

Ver: Resolución N.º 0641-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2998-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2430-2018/SPC-INDECOPI

2.7 Terceros afectados en seguros de responsabilidad civil

La Sala ha indicado que los terceros afectados en los seguros de responsabilidad civil son consumidores, ya que, como destinatarios finales, disfrutaban el servicio contratado originalmente por el tomador del seguro con la compañía de seguros correspondiente y, por tanto, se encuentran indirectamente comprendidos en una relación de consumo.

Lo antes señalado se sustenta en el hecho de que, si bien el tomador es quien contrata el referido seguro, es el tercero que sufrió un daño quien disfrutaba en última instancia del servicio que le brinda la compañía aseguradora, al recibir la indemnización que el tomador se vio librado de pagar.

Este hecho también se encuentra sustentado en la doctrina, la cual considera que el consumidor de seguros es tanto el tomador del seguro, como el asegurado, el tercer beneficiario y el perjudicado (acreedores de indemnizaciones en los seguros de responsabilidad civil), ya que todos ellos disfrutaban del servicio de cobertura de riesgos.

Ver: Resolución N.º 1043-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1311-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2948-2018/SPC-INDECOPI

2.8 Gerentes que reciben bienes de las personas jurídicas que representan

En relación con denuncias presentadas por grandes y pequeñas empresas, no califican como consumidoras según el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código, aquellas que adquieren bienes o servicios para el uso de sus gerentes con fines empresariales, por ejemplo, en el supuesto

de contratación de un seguro para un vehículo de propiedad de la empresa, que el gerente utiliza para su transporte en el desarrollo de sus funciones o de la adquisición de un vehículo que luego presenta desperfectos.

Ver: Resolución N.º 2798-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1067-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3381-2017/SPC-INDECOPI

II. Noción de proveedor

Un proveedor es aquella persona natural o jurídica que se dedica a la fabricación y comercialización de sus bienes o presta servicios en el mercado, para responder a las necesidades y expectativas de los consumidores a cambio de una retribución económica. Para ello es necesario observar un requisito legal: el proveedor deberá desarrollar su actividad comercial de manera habitual.

La ley prescribe que el concepto de habitualidad no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para configurar el supuesto de la norma, sino que se encuentra referido al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla una actividad para continuar en ella.

Atendiendo a dicho concepto, la Sala ha calificado como proveedores a i) los vendedores de departamentos de un edificio de cinco pisos que construyeron sobre un terreno de su propiedad, siendo que estos usaban uno de los departamentos como vivienda, vendiendo los demás a terceros; ii) los vendedores de un lote de terreno, al verificarse que dicho terreno formaba parte de un proyecto inmobiliario urbanístico y que había sido subdividido en diversos lotes para la venta por parte de los denunciados; iii) una entidad financiera que adjudicó a un tercero un inmueble que había previamente adquirido como consecuencia de la falta de pago de un crédito otorgado; iv) el vendedor de las entradas a un concierto que generó la apariencia de organizador del evento; y v) el representante de la marca de un vehículo defectuoso, en tanto se vale de otros agentes del mercado (concesionarios) para comercializar sus vehículos y prestar sus servicios técnicos de reparación y mantenimiento vinculados a la garantía del producto; en este caso, tanto el representante de la marca como los concesionarios que venden u ofrecen el servicio técnico son proveedores.

Ver: Resolución N.º 2528-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2536-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2484-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3175-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0965-2017/SPC-INDECOPI

Asimismo, el consumidor que adquirió un inmueble de un tercero, puede denunciar a la empresa constructora por los defectos que pueda presentar el bien. La constructora califica como proveedor, debido a que ha participado en el proceso de construcción del departamento, de cuyo uso o disfrute se beneficia el consumidor denunciante.

Ver: Resolución N.º 3293-2013/SPC-INDECOPI

2.1. Subcontratación

Cuando los proveedores han alegado como defensa la responsabilidad de una empresa subcontratada, la Sala se ha mostrado firme al desestimar como eximente de responsabilidad la subcontratación de terceros; ello, toda vez que la forma como se organiza un proveedor para prestar sus servicios, no puede ser opuesta a los consumidores ni erigirse por encima de la ley. En los supuestos donde exista una empresa subcontratada que ejecute las prestaciones que inicialmente debieron ser desarrolladas por el proveedor originario, este último no se verá exonerado de responsabilidad por las infracciones que pudiera cometer la empresa de la cual se valió para brindar sus servicios.

Cabe señalar que, cuando la empresa subcontratada actúe con autonomía en las labores encomendadas, y siempre que sea un proveedor regular de dichos servicios en el mercado, también calificará como proveedor, pero sin relevar de responsabilidad al proveedor originario.

Ver: Resolución N.º 3327-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1321-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3487-2017/SPC-INDECOPI

Una situación distinta se da en los servicios que son prestados bajo relación de dependencia o subordinación, ya que en ellos el prestador inmediato del servicio actúa como parte de una organización y bajo los parámetros de esta última. En ese escenario, únicamente la organización será responsable por los actos de las personas que se encuentran a su cargo, aunque solo respecto de aquellos actos ordinarios del negocio.

Ver: Resolución N.º 1454-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 4664-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2293-2018/SPC-INDECOPI

En materia de trato preferente, al haberse verificado que en una zona de estacionamiento no se vigilaba la adecuada utilización del espacio reservado

para personas con discapacidad, la Sala consideró que tanto la propietaria de la zona de parqueo como la administradora de la misma, se encontraban obligadas a controlar y verificar que dicho espacio cumpliera con lo establecido por el Código y las normas sectoriales sobre el trato preferente para personas con discapacidad.

Ver: Resolución N.º 2724-2013/SPC-INDECOPI

2.2. Franquicia

La propia naturaleza del contrato de franquicia, implica que el franquiciado use por un tiempo determinado una marca o nombre comercial, y que se rija bajo los parámetros del negocio del franquiciador, por lo tanto, ante el mercado se presenta como parte del mismo formato empresarial, compartiendo la imagen y reputación ganada por este.

En ese sentido, en los contratos de franquicia se presenta la figura de la apariencia jurídica; en ese sentido, la doctrina relativa a la protección al consumidor señala sobre el particular que, “[...] quien sugiera determinada apariencia queda obligado a cumplir en la medida que la otra parte ha podido creer en ella”.

Sobre la base de lo expresado, la Sala ha señalado que la noción legal de proveedor comprende a las personas que fabrican o producen el servicio, las que actúan como intermediarios, las que contratan directamente con los consumidores y las que finalmente prestan el servicio, esto es, todos los que formen parte de dicha cadena de producción y distribución, lo cual también puede aplicarse a los conceptos de franquiciado y franquiciador, quienes pueden resultar responsables por los posibles defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores.

Ver: Resolución N.º 0757-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1630-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2687-2015/SPC-INDECOPI

2.3. Licencia de marcas

La Sala ha señalado que, en caso de que el bien o servicio presente algún defecto o no cumpla con las características de aquellos identificados con la misma marca, el proveedor titular de dicha marca será responsable de esa incongruencia; en tanto que el consumidor efectúa su decisión de consumo

sobre la base de la confianza que le brinda la marca que identifica al producto o al proveedor. Ello, sin perjuicio de la responsabilidad de otros intermediarios que puedan encontrarse en la cadena de consumo.

Ver: Resolución N.º 1792-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3372-2018/SPC-INDECOPI

2.4. Ejercicio de funciones públicas por parte del Estado

Si bien las personas de derecho público se encuentran sometidas al cumplimiento del Código, ello tendrá lugar solo en la medida en que actúen como agentes económicos dentro de relaciones de intercambio de bienes y servicios en términos equiparables a cualquier empresa privada, esto es, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto en el mercado captando la preferencia de los consumidores.

Ver: Resolución N.º 0630-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0964-2018/SPC-INDECOPI

Sin embargo, en caso de que se cuestione una actuación realizada en el ejercicio de sus funciones como organismo público, y no habiendo actuado en estos supuestos como un agente económico que ofrece sus servicios en el mercado, la denuncia será declarada improcedente. En atención a ello, la Sala desestimó i) la denuncia de un ciudadano contra una municipalidad provincial respecto a la emisión de diversas resoluciones sancionadoras por infracciones a las normas de tránsito, sin que se le notificara previamente las papeletas de tránsito correspondientes; ii) la denuncia contra la Municipalidad de La Victoria por no informar las acciones adoptadas y sus resultados relacionados con las inspecciones oculares solicitadas debido a la construcción de una puerta que invadía la propiedad de la denunciante sin la autorización municipal, y actuar de manera parcializada a favor de su vecina, así como no haber brindado respuesta al reclamo formulado en el libro de reclamaciones; y iii) la denuncia contra la Municipalidad Metropolitana de Lima y el Servicio de Administración Tributaria de Lima, respecto de la recaudación de tributos.

Ver: Resolución N.º 0551-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1423-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2748-2016/SPC-INDECOPI

- **Servicios de corte asistencial:** servicio educativo brindado por una parroquia y fondo de vivienda policial.

La legislación sectorial en materia educativa establece claramente una clasificación de las entidades educativas en función del tipo de gestión, pudiendo tratarse de instituciones públicas o privadas. En el caso específico de las entidades públicas, incluso existe una subdivisión, pues la educación puede ser pública de gestión directa o pública de gestión privada. No obstante, en este último supuesto, el hecho de que la gestión recaiga —a través de un convenio— en una entidad privada sin fines de lucro no enerva la naturaleza de educación pública gratuita brindada por el Estado en un ámbito social o asistencial. Si dentro de este último supuesto se encuentran los servicios educativos brindados por una parroquia, esta no calificará como proveedor.

Ver: Resolución N.º 2516-2018/SPC-INDECOPI

La Sala declaró improcedente una denuncia interpuesta contra un fondo de vivienda policial, puesto que no actuaba en el mercado como proveedor en los términos establecidos en la normativa de protección al consumidor, debido a que constituía un fondo de corte asistencial creado por el Estado, cuya principal actividad era la construcción y venta de viviendas a favor del personal policial, así como el otorgamiento de préstamos destinados para dicho fin.

Ver: Resolución N.º 3405-2018/SPC-INDECOPI

- **Academia de la Magistratura**

Las actividades académicas que imparte la Academia de la Magistratura constituyen una manifestación del rol del Estado como autoridad, ya que los servicios brindados por esta a los ciudadanos corresponden al ejercicio de sus funciones como entidad pública, no actuando como un agente económico que ofrece sus servicios en el mercado buscando captar la preferencia de los consumidores. Dicho pronunciamiento se emitió debido a una denuncia que cuestionaba aspectos académicos del Programa de formación de aspirantes de jueces y fiscales (Profa).

Ver: Resolución N.º 4008-2014/SPC-INDECOPI

2.5. Personas jurídicas no lucrativas

Teniendo en cuenta que las personas jurídicas no lucrativas pueden realizar una actividad empresarial, en la medida en que destinan lo recaudado a dicha finalidad no lucrativa, estas también pueden calificar como proveedoras en los términos que señala el Código.

Lo mencionado en el párrafo anterior ha sido ratificado de manera reiterada por la jurisprudencia de la Sala, la cual ha considerado como proveedoras, por ejemplo, a las asociaciones que brindaban servicios educativos, clubes deportivos constituidos bajo la forma de asociaciones que ofrecían espectáculos abiertos al público, asociaciones de fondos contra accidentes de tránsito, cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones de transporte, etc. En todos esos casos, la Sala se pronunció sobre las denuncias de los consumidores de los productos y servicios brindados por dichas personas jurídicas no lucrativas, considerándolas proveedoras y, en consecuencia, sujetas a las normas de protección al consumidor. Ello en el marco del Principio de Primacía de la Realidad establecido por el Código.

Sin perjuicio de lo antes señalado, es preciso anotar que no toda actividad desarrollada por las personas jurídicas no lucrativas, puede enmarcarse dentro de la actividad de un proveedor y, por tanto, encontrarse a su vez dentro del ámbito de aplicación del Código. Así, cabe traer a colación cualquier actividad realizada por una asociación en interés de sus asociados que no califique como empresarial, sino que se encuentre vinculada más bien con su organización interna o propiamente con su fin no lucrativo, como la convocatoria de una asamblea general.

En dichos supuestos, la actividad desarrollada por la asociación en interés de sus asociados se enmarca en la relación asociativa entablada con estos en los términos del artículo 80 del Código Civil, y no en el marco de una relación de consumo, por lo que en este contexto, dicha persona jurídica no actúa como proveedor y no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.

Ver: Resolución N.º 1528-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0122-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2905-2018/SPC-INDECOPI

III. Relación de consumo

El ámbito de aplicación del Código no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues una persona puede entrar en contacto con dichas prestaciones sin que exista una relación contractual con el proveedor.

Anteriormente, la Sala ha tenido oportunidad de destacar que la aplicación de una noción amplia de consumidor se justifica en la finalidad última de los procedimientos sancionadores en esta materia, como por ejemplo, cautelar el interés colectivo de los consumidores a través de la evaluación de pretensiones de naturaleza individual. Esto último actúa como un mecanismo mediante el cual, la autoridad administrativa puede identificar la actuación de los proveedores en el mercado y, de ser el caso, sancionar las infracciones al Código para disuadir o prevenir dichas conductas.

Así, la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de “cosa - precio” o “servicio - precio”, sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada, incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado, distinguiéndolo de sus demás competidores y que en última instancia definen la elección del consumidor a su favor.

De este modo, un ciudadano que acudió a un centro comercial y fue retenido de manera indebida califica como consumidor, ya que a pesar de que no concretó compra alguna, se vio expuesto a las prácticas comerciales del proveedor para la venta de sus productos.

Ver: Resolución N.º 0342-2014/SPC-INDECOPI

Una situación distinta se produce cuando un usuario que estaciona su vehículo frente a un local comercial, cuestiona que el proveedor del mismo le haya pedido retirarse de la referida zona de parqueo. En este caso, considerando que el propio usuario indicó que aparcó en dicho lugar, con el objetivo de adquirir un producto de otro centro comercial, no califica como consumidor en los términos desarrollados previamente, debido a que no nos encontramos ni siquiera frente a una etapa preliminar de contratación con el proveedor denunciado. Sin embargo, si la intención del consumidor hubiera sido adquirir un producto de este proveedor, sí calificaría como consumidor.

Ver: Resolución N.º 0202-2015/SPC-INDECOPI

- Relaciones civiles, comerciales y laborales

Veamos el siguiente caso. Un ciudadano realizó la denuncia por los defectos que presentó el departamento entregado por una constructora. Se verificó que inicialmente el denunciante vendió un predio a la constructora y que, como parte de pago, esta última se comprometió a entregarle un departamento en el edificio que iba a construir sobre el predio transferido. Debido a que el departamento fue adquirido por el denunciante mediante un contrato de permuta y no de compraventa suscrito entre un consumidor y un proveedor, no existía una relación de consumo de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas de protección al consumidor.

Ver: Resolución N.º 2897-2014/SPC-INDECOPI

En una denuncia contra una manufacturera y una entidad bancaria, por el endoso de letras de cambio con firmas que no correspondían a la denunciante, la Sala advirtió que la relación reclamada se originó en presuntas irregularidades enmarcadas en la relación de girador/tenedor y girado de una letra de cambio, la cual es una situación jurídica de índole comercial. Ello considerando que entre las administradas previamente mencionadas existieron relaciones comerciales regulares durante un periodo de tiempo. Se concluyó que la situación reclamada no se enmarcaba en una relación de consumo, sino más bien en una relación de naturaleza civil o comercial, razón por la cual no resultaba de aplicación las obligaciones y deberes establecidos en el Código.

Ver: Resolución N.º 0334-2016/SPC-INDECOPI

La Sala constató que la denuncia se encontraba dirigida a cuestionar el impedimento que había generado una entidad financiera, para que la denunciante pueda gozar de manera plena y eficaz las consecuencias de su derecho de resolver unilateralmente el contrato de compraventa con pacto de retroventa, esto es, que el inmueble vendido retorne a su patrimonio jurídico, siendo que la denunciante, en calidad de vendedora, tenía derechos y obligaciones que emanaban de una relación jurídico-obligacional de naturaleza civil.

Ver: Resolución N.º 3192-2018/SPC-INDECOPI

El denunciante cuestionó que una entidad bancaria no haya retenido el monto correspondiente para su aporte previsional, lo que generó que dicho importe no sea abonado en su cuenta individual de AFP. Ello tuvo incidencia en la no obtención de un mayor monto del respectivo fondo de jubilación.

Sobre dicha situación, la Sala consideró que el cuestionamiento plasmado por el denunciante no se encontraba enmarcado en una relación de consumo, debido a que la actuación del banco se desplegó en el marco de una relación laboral; esto es, el reconocimiento del pago de un concepto acordado con su empleador y deducción de dicho pago para su aporte previsional. Ello evidenciaba que el presente hecho denunciado se había efectuado en un ámbito ajeno a la prestación del propio servicio ofrecido por el banco en el mercado (servicios financieros).

Ver: Resolución N.º 3683-2018/SPC-INDECOPI

- **Contrato de arrendamiento**

El procedimiento y/o tramitación de un desalojo por parte de un arrendador frente a su inquilino no resulta materia de competencia del Indecopi, sino de los fueros jurisdiccionales. En efecto, el Indecopi no está facultado para emitir pronunciamiento sobre un caso de desalojo, pues dicha materia, como asunto controvertido, corresponde única y exclusivamente al Poder Judicial, el cual emite una decisión al respecto sobre la base de las normas que desarrollan esta figura jurídica, principalmente el Código Procesal Civil.

Ver: Resolución N.º 3481-2014/SPC-INDECOPI

- **Controversias materia de un proceso judicial**

En caso de que el Poder Judicial se hubiera manifestado sobre la existencia de una deuda y ordenado su pago al consumidor, el Indecopi no podrá emitir ningún pronunciamiento en relación con el monto final que corresponde pagar al acreedor. Así, luego de emitida la sentencia judicial, el consumidor no puede cuestionar el monto que el acreedor le viene requiriendo, en tanto las incidencias relacionadas con la ejecución del mandato deberán ser expuestas ante el juez que conoció la demanda.

Ver: Resolución N.º 0046-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1034-2018/SPC-INDECOPI

- **Probanza de la relación de consumo y competencia del Indecopi sobre comprobantes de pago.**

En el caso de que un consumidor denuncie que no se le entregó un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, dicha denuncia será improcedente, por ser dicha materia competencia de la Sunat. No obstante,

si el consumidor denuncia que el proveedor no le entregó un documento (en general) que acredite que efectuó un pago en el marco de la relación de consumo, dicha denuncia debe ser evaluada por el Indecopi por presunta infracción del deber de idoneidad.

Ver: Resolución N.º 2916-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2943-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2906-2018/SPC-INDECOPI

IV. Competencia del Indecopi

El artículo 105 del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a los derechos de los consumidores. Dicha competencia solo puede ser negada cuando esta haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo, por norma expresa con rango de ley.

Ello en aplicación del principio de especialidad, por el cual la norma especial prima sobre la norma general. Así, el Código no resulta aplicable cuando una norma con rango de ley referida a un sector específico “asigne o haya asignado” el tema a favor de otro organismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Indecopi tiene competencia para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores. En dichos supuestos, la normatividad sectorial solo sirve como parámetro de idoneidad.

Ver: Resolución N.º 3011-2017/SPC- INDECOPI
Resolución N.º 3074-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0065-2019/SPC-INDECOPI

V. Discriminación racial

La Constitución Política del Perú indica que nadie puede ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. En ese sentido, la Sala sancionó a un proveedor por haber discriminado a un consumidor debido a sus rasgos afroperuanos. Pese a la justificación alegada por la denunciada, de que solo socios o invitados podían ingresar a la discoteca, se verificó que otra persona que no tenía rasgos afroperuanos ni tampoco la condición de socio o invitado, sí pudo ingresar a dicho establecimiento, lo cual evidenciaba un trato discriminatorio por una condición racial.

Ver: Resolución N.º 1879-2014/SPC-INDECOPI

VI. Discriminación

6.1. Discriminación por orientación sexual e identidad de género

Al prohibir la discriminación “de cualquier otra índole”, se incorpora tanto a la orientación sexual como a la identidad de género como categorías protegidas de actos discriminatorios. En tal sentido, el Código también protege a homosexuales (gays y lesbianas), bisexuales y personas transgénero frente a la discriminación en el consumo.

Ver: Resolución N.º 1197-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3167-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1539-2018/SPC-INDECOPI

Por ello, la Sala ha considerado que el proveedor incurre en una conducta discriminatoria cuando condiciona, sin justificación alguna, el ingreso de una persona transgénero al pago de una suma dineraria que excede el precio que ordinariamente cobra al público en general.

Ver: Resolución N.º 1197-2014/SPC-INDECOPI

Asimismo, la Sala ha considerado que el proveedor incurre en una conducta discriminatoria cuando exige a una pareja homosexual que modere sus manifestaciones de afecto y los amenaza con retirarlos del local, aduciendo un comportamiento que atenta contra el pudor, pero que no está acreditado.

Ver: Resolución N.º 3255-2015/SPC-INDECOPI

Los maltratos verbales hacia un consumidor, a propósito de su orientación sexual o identidad de género, califican como una infracción al deber de idoneidad

Ver: Resolución N.º 2357-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3820-2015/SPC-INDECOPI

6.2. Discriminación por discapacidad

6.2.1. En la contratación de un seguro

La Sala sancionó a una aseguradora por haber incurrido en actos de discriminación al rechazar la solicitud de afiliación al seguro de desgravamen formulada por el denunciante, debido a su discapacidad física (paraplejía). En esa oportunidad, se advirtió que la denunciada no acreditó

haber sustentado ni frente al denunciante ni a lo largo del procedimiento, de forma técnica u objetiva, los motivos por los cuales rechazaba contratar el seguro de gravamen solicitado; por el contrario, todos los indicios advertidos en el procedimiento (la falta de respuesta al consumidor respecto de las razones que sustentaron la negativa de contratación, así como la emisión de informes médicos en los cuales se concluye una condición de salud de denunciante que no había sido corroborada), permitieron inferir que se configuró una negativa injustificada de acceso a contratar el seguro de desgravamen, únicamente en función de la discapacidad que padecía el denunciante.

Ver: Resolución N.º 2145-2018/SPC-INDECOPI

6.2.2. En el ingreso a un evento público

Asimismo, se sancionó a una empresa por negar el ingreso de una menor a una feria, debido a su condición de persona con discapacidad (parálisis cerebral), incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.

Ver: Resolución N.º 3128-2013/SPC-INDECOPI

6.2.3. En el servicio de transporte aéreo

Por otro lado, la Sala halló responsable a una empresa de transporte aéreo debido a que condicionó el acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo al hecho de que estuvieran acompañadas por una persona, al considerar que su discapacidad en sí misma constituía un riesgo potencial para el desencadenamiento de cualquier hecho que afectara su seguridad. La Sala señaló que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2.7 del artículo 3 de la Ley N.º 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte, el hecho de que la aerolínea exigiera que una persona con discapacidad viaje con un acompañante, sin prever dentro de sus procedimientos una verificación previa de si dicha persona era autosuficiente o si contaba con un certificado médico con la recomendación de que fuera acompañado por otra persona, constituía una conducta infractora de las normas de protección al consumidor.

Ver: Resolución N.º 0854-2014/SPC-INDECOPI

6.3. Discriminación por nacionalidad

Se sancionó a una empresa por negarse a contratar con el denunciante, a causa de su nacionalidad (colombiana), incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.

Ver: Resolución N.º 3136-2018/SPC-INDECOPI

La Sala halló responsable a la Federación Deportiva Nacional Peruana de Fútbol, debido a que, sin que exista causa objetiva, impidió la participación de ciudadanos extranjeros en el proceso de venta de entradas del evento deportivo “Perú vs. Nueva Zelanda”.

Ver: Resolución N.º 3431-2018/SPC-INDECOPI

VII. Trato preferente

7.1. Acceso a rampas

En materia de trato preferente de personas con discapacidad, el Código y las normas especiales establecen que toda infraestructura debe estar dotada de ambientes e instalaciones adecuadas para dichos sujetos.

De otro lado, en la normativa sectorial no existe una disposición que sustraiga de la competencia del Indecopi aquellas afectaciones concretas a los consumidores derivadas de la falta de adecuación de la infraestructura, para garantizar la accesibilidad de las personas discapacitadas. Además, los mecanismos previstos por la normativa sectorial no garantizan una tutela específica respecto de afectaciones individuales y concretas de los consumidores ni tampoco replican de manera similar los mecanismos de protección establecidos en las normas de protección al consumidor, con la finalidad de salvaguardar de manera directa sus derechos (como medidas correctivas destinadas a obtener una reparación o satisfacción de su interés lesionado).

En consecuencia, el Indecopi tiene competencia para conocer las denuncias que afecten de manera directa y concreta las expectativas de un consumidor, en el marco de la atención preferente que deben de tener las personas con discapacidad.

Ver: Resolución N.º 1204-2014/SPC-INDECOPI

La Sala ha señalado que el hecho de que el proveedor ocupe el local a título de arrendatario no enerva su responsabilidad respecto de la omisión de implementar los mecanismos necesarios para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, pues en su calidad de proveedor que presta servicios en el mercado, tiene la obligación de realizar los trámites necesarios para poder adecuar sus instalaciones y así cumplir lo dispuesto por las normas.

Ver: Resolución N.º 1005-2015/SPC-INDECOPI

7.2. Acceso a zona de parqueo preferencial y al segundo nivel de un establecimiento

El Código dispone que las zonas de parqueo vehicular privadas deben reservar ubicaciones para vehículos conducidos o que transporten a personas con discapacidad. Ello, debido a que en su especial situación de vulnerabilidad, dichos consumidores tienen el derecho de que se garantice su libre acceso y tránsito.

Ver: Resolución N.º 2724-2013/SPC-INDECOPI

Sin embargo, no basta con que un proveedor cuente con mecanismos para que las personas con discapacidad puedan desplazarse de un nivel a otro del local (como una escalera eléctrica), sino que estos deben ser efectivos y, además, el proveedor debe adoptar medidas idóneas que permitan que el consumidor tome conocimiento de dichos mecanismos y la manera de utilizarlos.

Ver: Resolución N.º 0424-2016/SPC-INDECOPI

7.3. Orden de atención

El derecho de trato preferente está predispuesto para las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, es decir, se trata de un derecho que corresponde a todas estas personas de manera idéntica, por una especial tutela establecida en la ley a este grupo de personas, por lo que cada uno de ellos puede exigir por igual ser atendido de manera preferencial.

Entre tales personas no existe un supuesto de prelación o prioridad en virtud a determinadas características o condiciones especiales, por ello, los proveedores tienen la obligación de atenderlos también por igual, sin efectuar distinción de ningún tipo. Así, el único factor o criterio que permitiría establecer de manera objetiva a quién —de manera prioritaria— se le debe brindar un trato preferente

entre las personas que reúnan una característica o condición especial y simultáneamente de atención, sería el orden de llegada.

Ver: Resolución N.º 0900-2013/SPC-INDECOPI

La implementación de políticas internas destinadas a contar con un adecuado uso y acceso de las ventanillas de atención preferencial para el servicio inmediato y rápido a los usuarios de la entidad financiera, no debe desnaturalizar, en modo alguno, el derecho de las personas que presentan una necesidad especial que justifica recibir un trato preferencial en la prestación del servicio.

En tal sentido, se sancionó a una entidad financiera que restringió el máximo de operaciones a efectuar por parte de una consumidora en la ventanilla de atención preferente, pese a que esta se encontraba en estado de gestación.

Ver: Resolución N.º 3694-2015/SPC-INDECOPI

La Sala sancionó a una entidad financiera pues a pesar de que entregó a la denunciante un ticket de atención preferencial, en su condición de gestante, su personal la ignoró dedicándose a otras labores.

Ver: Resolución N.º 3383-2017/SPC-INDECOPI

7.4. Acceso a bus que prestaba servicio de transporte público

Se dio el caso de una consumidora que se desplazaba en silla de ruedas y no se le brindó facilidades para que pudiera ubicarse en un lugar adecuado y seguro dentro de un bus alimentador del Metropolitano, por lo que durante el trayecto la silla de ruedas cedió debido a la velocidad del bus, cayendo esta persona al piso y sufriendo contusiones.

Ver: Resolución N.º 2904-2016/SPC-INDECOPI

VIII. Libro de Reclamaciones y aviso

El Libro de Reclamaciones regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor es una herramienta puesta a disposición de los consumidores para registrar sus reclamos y acceder a un mecanismo de solución de sus controversias ante el propio proveedor. En virtud a su creación, el Código impuso a los proveedores, dos obligaciones respecto de la implementación del Libro de Reclamaciones; la primera relativa a la puesta a disposición del mismo ante los consumidores en forma

física o virtual; la segunda, relacionada con la difusión de la información sobre su existencia en el establecimiento comercial del proveedor.

Ver: Resolución N.º 0197-2019/SPC-INDECOPI

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, la Sala ha establecido que los artículos 150 y 151 del Código son dispositivos normativos que contienen obligaciones legales expresamente diferentes, cuyo incumplimiento genera dos infracciones autónomas: la omisión de contar con el libro de reclamaciones, por un lado; y la omisión de la exhibición del aviso informativo, de otro.

Ver: Resolución N.º 0033-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1805-2018/SPC-INDECOPI

La Sala también ha sancionado a proveedores que, si bien contaban con el Libro De Reclamaciones y el aviso, estos no cumplían con los requisitos contemplados en el Reglamento.

Ver: Resolución N.º 0060-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0062-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0112-2019/SPC-INDECOPI

El hecho de que un proveedor no cuente con un Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial (conducta que conlleva una infracción del artículo 150 del Código), no lo exime del deber de exhibir un aviso del mencionado instrumento en el referido local (obligación prevista en el artículo 151 del aludido cuerpo normativo).

Ver: Resolución N.º 2485-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0197-2019/SPC-INDECOPI

Se debe diferenciar una infracción consistente en la falta de entrega del Libro de Reclamaciones (infracción al artículo 152 del Código) y una infracción por una conducta dilatoria, condicionada, de obstruccionismo o entorpecimiento para la puesta a disposición del mismo al consumidor (infracción al artículo 150 del Código).

Ver: Resolución N.º 2831-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1441-2019/SPC-INDECOPI

Al graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo de Cálculo de Sanciones, por infracciones al Libro de Reclamaciones y su aviso (físico), se debe solo considerar los ingresos del proveedor del local inspeccionado y/o donde ocurrieron los hechos denunciados. Sin embargo, cuando las infracciones se encuentren

referidas al Libro de Reclamaciones virtual y su correspondiente aviso (página web), se debe considerar los ingresos totales del proveedor. Esto último también se aplicará a las empresas de transporte aéreo por las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Ver: Resolución N.º 0895-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0141-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0427-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2023-2019/SPC-INDECOPI

IX. Libro de Reclamaciones virtual

El Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Ver: Resolución N.º 02081-2018/SPC-INDECOPI

ÍNDICE GENERAL

Prólogo	5
Presentación.....	7
Resolución Ministerial.....	9
Guía del Lector	11
Principio del Servidor Público.....	13
Abreviaturas y Siglas	15
Normas Concordadas.....	17

**CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y NORMAS COMPLEMENTARIAS**

**PRIMERA PARTE
MANUAL SOBRE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**

PARTE 1: ¿Cuáles son los fundamentos de la protección al consumidor?

1. ¿Quién defiende a los consumidores?	23
2. ¿Qué es el Código de Protección y Defensa del Consumidor?.....	25
3. ¿Cuáles son las políticas públicas en materia de protección al consumidor?	27
4. ¿Quién es un consumidor?	29
5. ¿Quién es un proveedor?.....	30
6. ¿Qué es la relación de consumo?	31
7. ¿Cuáles son los derechos de los consumidores?	32
8. ¿Cuáles son los deberes de los proveedores?.....	35

PARTE 2: ¿Qué mecanismos podemos emplear para proteger nuestros derechos como consumidores?

1. ¿Qué entidades protegen a los consumidores?	37
1.1. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.....	38
1.2. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.....	39
1.3. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.....	40
1.4. Organismo Supervisor de la Inversión en infraestructura de transporte de Uso Público –OSITRAN.....	41
1.5. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS....	42
1.6. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)	42

2.	¿Cómo es el procedimiento sancionador a cargo del Indecopi?.....	43
2.1.	Procedimiento Ordinario.....	43
2.2.	Procedimiento Sumarísimo	45
2.3.	Diferencias entre el procedimiento ordinario y sumarísimo	46
3.	Además del procedimiento sancionador, ¿existen otros mecanismos para proteger nuestros derechos?	
3.1.	Libro de reclamaciones	47
3.2.	El Servicio de Atención de Reclamos del Indecopi	49
3.3.	El arbitraje de consumo.....	51
3.4.	Las defensorías gremiales.....	54

SEGUNDA PARTE
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y NORMAS COMPLEMENTARIAS

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Ley N° 29571

•	TÍTULO PRELIMINAR.....	59
---	------------------------	----

TÍTULO I
**Derechos de los consumidores y relación consumidor-
proveedor**

•	Capítulo I: Derechos de los consumidores.....	65
•	Capítulo II: Información a los consumidores	
-	Subcapítulo I: Información en general	67
-	Subcapítulo II: Protección del consumidor frente a la publicidad.....	71
•	Capítulo III: Idoneidad de los productos y servicios.....	73
•	Capítulo IV: Salud y seguridad de los consumidores	
-	Subcapítulo I: Protección a la salud y seguridad de los consumidores ..	76
-	Subcapítulo II: Protección de los consumidores en los alimentos.....	78
•	Capítulo V: Protección de los intereses sociales y económicos	79

TÍTULO II
Contratos

•	Capítulo I: Disposiciones generales.....	82
•	Capítulo II: Cláusulas abusivas.....	84
•	Capítulo III: Aprobación administrativa	86

TÍTULO III**Métodos comerciales abusivos**

• Capítulo I: Métodos comerciales coercitivos	88
• Capítulo II: Métodos comerciales agresivos o engañosos	89
• Capítulo III: Métodos abusivos en el cobro	91

TÍTULO IV**La protección del consumidor en productos o servicios específicos**

• Capítulo I: Servicios públicos regulados	92
• Capítulo II: Productos o servicios de salud	96
• Capítulo III: Productos o servicios educativos	99
• Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios	100
• Capítulo V: Productos o servicios financieros	107
• Capítulo VI: Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones	114

TÍTULO V**Responsabilidad y sanciones**

• Capítulo I: Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor	117
• Capítulo II: Responsabilidad civil	119
• Capítulo III: Responsabilidad administrativa	
- Subcapítulo I: Disposiciones generales	120
- Subcapítulo II: Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor	124
- Subcapítulo III: Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor	139

TÍTULO VI**Defensa colectiva de los consumidores**

142

TÍTULO VII**Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**

• Capítulo I: Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor	145
• Capítulo II: Justicia de consumo	
- Subcapítulo I: Sistema de Arbitraje de Consumo	148
- Subcapítulo II: Mecanismos alternativos de solución de conflictos	150
- Subcapítulo III: El libro de reclamaciones	151

• Capítulo III: Asociaciones de consumidores.....	152
• Capítulo IV: Calidad y normalización en la producción de productos y servicios	155
• DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES	155
• DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.....	158
• DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA.....	159
• DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS	159

NORMAS COMPLEMENTARIAS

Decretos Supremos

• Decreto Supremo N° 011-2011-PCM - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	163
• Decreto Supremo N° 050-2016-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.	182
• Decreto Supremo N° 030-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores.....	195
• Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.	202
• Decreto Supremo N° 185-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.....	230

Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI

- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 075-2017-INDECOPICOD, aprueba Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor..... 240
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPICOD, aprueban Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor"..... 259

TERCERA PARTE LINEAMIENTOS

I.	Noción de consumidor Final	279
II.	Noción de Proveedor	289
III.	Relación de Consumo	295
IV.	Competencias del Indecopi	298
V.	Discriminación racial	298
VI.	Discriminación	299
VII.	Trato Preferencial	301
VIII.	Libro de Reclamaciones	303
IX.	Libro de Reclamaciones Virtual	305



EL PERÚ PRIMERO

Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria
Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión

Scipión Llona 350 Miraflores, Lima 18
Teléfono: (511) 204-8080
<https://www.gob.pe/minjus>
<https://spijweb.minjus.gob.pe>