

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**



**FACULTAD DE DERECHO**

**LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN DE SANCIONES EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: UNA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS  
PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD, RAZONABILIDAD Y PREDICTIBILIDAD**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ABOGADO**

**VILMA ERIKA SILVA VASQUEZ**

**Chiclayo, 29 de Noviembre de 2017**

**"LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN DE SANCIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: UNA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD, RAZONABILIDAD Y PREDICTIBILIDAD".**

**PRESENTADO POR:**

**SILVA VASQUEZ VILMA ERIKA**

Presentado a la Facultad de Derecho de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para Optar el título de

**Abogado**

**APROBADO POR:**



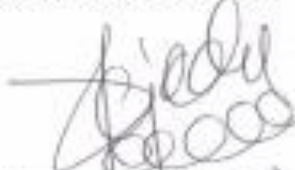
---

**Mgr. Luis Henry Heras Zárate**  
**Presidente del Jurado**



---

**Mgr. César Martín Vínces Arbulú**  
**Secretario del Jurado**



---

**Abog. Carlos Augusto Tejada Lombardi**  
**Vocal del Jurado**

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar esta etapa universitaria y brindarme la fortaleza necesaria para superar cualquier obstáculo, A mi Madre por ser siempre fuente de inspiración y enseñarme a alcanzar mis sueños, A mi padre por transmitirme siempre su perseverancia y valentía para lograr mis metas, A mis Hermanos por ser grandes guías en esta etapa y seguir impulsándome a ir por más; y a mi Asesor de Tesis

Abog. Carlos Tejada Lombardi por transmitirme todos sus conocimientos y enseñanzas durante esta investigación y mi etapa universitaria.

## RESUMEN

La presente investigación versa sobre los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor y si estos aseguran o no una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; dividiéndose el contenido en primer lugar en una de sus funciones principales de INDECOPI como lo es proteger los derechos de los consumidores; después en la facultad que se le asigna para cumplir con esta función que se denomina la facultad de imponer sanciones y por último explicar la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad al momento de utilizar los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor y después del análisis verificar si los criterios que se le otorgan a INDECOPI para graduar la sanción están haciendo un uso correcto de los principios del derecho administrativo. Y, es al transcurso de la investigación que se demuestra que aún cuando se utilizan los criterios establecidos para imponer sanciones en materia de protección al consumidor, la mayoría de veces se incurre en la violación a los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; principios del procedimiento administrativo que son de gran importancia en el procedimiento administrativo sancionador y que son de obligatorio cumplimiento por parte de INDECOPI al formar parte de la Administración Pública; y es que estos principios no son utilizados correctamente cuando de imponer de sanciones se trata, pues se ha comprobado a través de las resoluciones emitidas por INDECOPI que cuando utilizan los criterios establecidos para las sanciones administrativas no aplican correctamente los principios obteniendo como resultado sanciones desproporcionales, irrazonables e impredecibles y con ello la nulidad o revocabilidad de la resolución.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
RESUMEN.....	IV
ÍNDICE .....	V
TABLA DE ABREVIATURAS.....	VII
INTRODUCCION.....	VIII
CAPÍTULO 1 .....	11
LA FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DEL INDECOPI.....	11
<b>1.1. Definición de la función de protección de los derechos de los consumidores</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Regulación de la función de protección de los derechos de los consumidores</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Naturaleza jurídica del Indecopi.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. Derechos de los consumidores .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5. Procedimientos que se brinda a los consumidores ante la vulneración de sus derechos.....</b>	<b>27</b>
CAPÍTULO 2 .....	34
LA FACULTAD DE APLICACIÓN DE SANCIONES DEL INDECOPI.....	34
<b>2.1. Aspectos generales de la facultad de aplicación de sanciones del indecopi y la Potestad Sancionadora.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.1. Definición, Regulación y Objetivos de la facultad de aplicación de sanciones del Indecopi .....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.2. Potestad Sancionadora de la Administración Pública (Indecopi) .....</b>	<b>42</b>
<b>2.2. Criterios establecidos en la legislación para la aplicación de sanciones .....</b>	<b>49</b>
<b>2.2.1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción ..</b>	<b>49</b>
<b>2.2.2. La probabilidad de detección de la infracción .....</b>	<b>51</b>
<b>2.2.3. El daño resultante de la infracción .....</b>	<b>52</b>
<b>2.2.4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado .....</b>	<b>53</b>
<b>2.2.5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores .....</b>	<b>54</b>
<b>2.2.6 Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar .....</b>	<b>55</b>

CAPÍTULO 3 .....	57
LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD, RAZONABILIDAD Y PREDICTIBILIDAD AL UTILIZAR LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES.....	57
<b>3.1. El Principio de Proporcionalidad</b> .....	57
<b>3.2. El Principio de Razonabilidad</b> .....	64
<b>3.3. El Principio de Predictibilidad</b> .....	73
<b>3.4. Los principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad al utilizar los     criterios establecidos para la aplicación de sanciones</b> .....	76
CONCLUSIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	92
<b>LIBROS</b> .....	92
<b>OBRAS PUBLICADAS POR UNA INSTITUCIÓN</b> .....	93
<b>ARTÍCULOS PUBLICADOS EN OBRAS COLECTIVAS O ENCICLOPEDIAS</b> .....	93
<b>ARTICULOS DE REVISTA</b> .....	94
<b>RECURSOS ELECTRÓNICOS</b> .....	94
<b>JURISPRUDENCIA</b> .....	100

**TABLA DE ABREVIATURAS**

<b>INDECOPI</b>	:	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
<b>SAC</b>	:	Servicio de Atención al Ciudadano
<b>ORPS</b>	:	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
<b>UIT</b>	:	Unidades Impositivas Tributarias
<b>LPAG</b>	:	Ley del Procedimiento Administrativo General
<b>CPC</b>	:	Código de Protección y Defensa del Consumidor
<b>TEDH</b>	:	Tribunal Europeo de Derechos Humanos
<b>TUPAS</b>	:	Texto Único de Procedimientos Administrativos

## **INTRODUCCION**

Se encuentran establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), Artículo 112° los criterios que puede tener en consideración INDECOPI al graduar una sanción; y lo que nos preguntamos es si estos criterios aseguran o no una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad, principios que son de obligatorio cumplimiento para INDECOPI como parte de la Administración Pública; y es que INDECOPI tiene como una de sus funciones proteger los derechos de los consumidores y es a través de la Comisión de Protección al Consumidor que se encuentra facultado para imponer sanciones; y es ahí donde el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece los criterios objetivos que puede utilizar la Comisión para imponer las sanciones administrativas; no obstante, al momento de utilizarse cada uno de estos criterios debe tomarse en cuenta los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), porque debe existir una correspondencia entre la infracción y la sanción con interdicción de medidas innecesarias o excesivas. Además, porque las decisiones de la Autoridad Administrativa cuando imponga sanciones deben adaptarse dentro de los límites de la

facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar y, por último, porque la Autoridad Administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite; por ello la Administración Pública al momento de emitir sus decisiones no puede omitir los parámetros que establece la Ley; y por lo mismo, es de vital importancia determinar, por medio de esta investigación, si los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor ¿Aseguran la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad?

Siendo una de las razones que motivan la presente investigación, es que la jurisprudencia del INDECOPI ha mostrado que, aun cuando se utilizan los criterios establecidos para imponer sanciones en materia de protección al consumidor, la mayoría de veces se incurre en la violación a los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; y que resulta indispensable que el INDECOPI tenga en claro los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor y la aplicación de dichos principios, evitando así que en ocasiones posteriores se realice otra vez un análisis de la decisión establecida en cada caso en concreto.

Teniendo como objetivo general fundamentar la manera en que los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor no aseguran la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; y objetivos específicos analizar la protección de los derechos de los consumidores como una función de INDECOPI; describir la facultad de aplicación de sanciones del INDECOPI a través de la Comisión de Protección al Consumidor; y explicar la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad al momento de utilizar los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor.

Por último, esta investigación se encuentra en tres capítulos; el primero referido a la función de proteger los derechos de los consumidores en donde se analizará esta

función que tiene INDECOPI así como su regulación y los procedimientos con los que cuenta el consumidor ante la vulneración de sus derechos; el segundo referido a la facultad de aplicación de sanciones del INDECOPI en el cual se describirá en que consiste esta facultad así como los criterios establecidos en la legislación para la aplicación de sanciones; y por último se explicará la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad al momento de utilizar los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor y concluir si INDECOPI está asegurando o no una correcta aplicación de estos principios del derecho administrativo.

## **CAPÍTULO 1**

### **LA FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DEL INDECOPI**

El presente capítulo desarrollará los aspectos fundamentales de la función de protección de los derechos de los consumidores del INDECOPI tales como su definición, regulación; así como también nos referiremos al INDECOPI como órgano adscrito a la administración pública, los derechos de los consumidores sin olvidar los derechos de los proveedores y, por último, los procedimientos que se brinda a los consumidores ante cualquier vulneración de sus derechos. Todo ello con la finalidad de tener en claro que el INDECOPI debe cumplir esta función, y así poder proteger cada uno de los derechos de los consumidores sin olvidar a los proveedores.

### **1.1. Definición de la función de protección de los derechos de los consumidores**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, como órgano adscrito a la administración pública y en ejercicio de la potestad sancionadora, tiene como una de sus funciones proteger los derechos de los consumidores, la cual implica vigilar que la información en los mercados sea correcta, asegurar la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitar la discriminación en las relaciones de consumo.

El INDECOPI, al ejercer su función de proteger el derecho de los consumidores, promueve el uso de distintos mecanismos de protección<sup>1</sup>, como el Libro de Reclamaciones, el cual permite que los consumidores registren sus reclamos en dicho Libro y estos sean absueltos por el proveedor; o el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), que permite al consumidor interponer un reclamo, para llegar a un acuerdo conciliatorio con el proveedor, en el cual el INDECOPI actúa como mediador o conciliador.

A nivel funcional el Código ha previsto las vías que puede usar un consumidor que se considere afectado en sus derechos: el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, en adelante ORPS, que tramita denuncias por bienes o servicios que no superen las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), denuncias que traten exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía, y denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Del mismo modo, se encuentra la Comisión de Protección al Consumidor, órgano funcional que tramita las denuncias

---

<sup>1</sup>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, MINISTERIO DE JUSTICIA. *Manual de Supervisión de Centros Educativos Particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación. Serie Compendios Normativos. N° 2*, Lima, INDECOPI, MINJUS, 2014, pp. 28-31.

cuyas cuantías no son apreciables en dinero o que tengan por finalidad la defensa colectiva de consumidores o aspectos relacionados con la salud.

Sin embargo, respecto a lo señalado líneas arriba el 30 de diciembre del 2016 se promulgó el Decreto Legislativo N° 1308 que modifica el Código de Protección al Consumidor; modificándose el Artículo 125° respecto a que la resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo; es decir, en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor ya no habrá lugar al recurso de revisión ante la Sala competente pues la resolución que emita la Comisión agotara la vía administrativa.

Como señala SÁENZ “El hecho de que existan instituciones de defensa del consumidor es un síntoma bastante positivo que denota un compromiso del Estado no solo respecto de un derecho, sino de un principio objetivo al que nuestro ordenamiento le reconoce un protagonismo indubitable en dirección a la política económica estatal y al comportamiento de los agentes económicos; sin embargo, ello no significa que el consumidor ya tenga asegurada una óptima o inmejorable posición”<sup>2</sup>.

Por ello, la materialización de la protección de los consumidores y sus derechos es consecuencia de reconocer la existencia de una gran mayoría de personas que al realizar las operaciones normales de la vida diaria, no están en condiciones de conseguir por sí solas calidades y precios adecuados; por lo que, se ven imposibilitadas de ejercer sus derechos por no contar con los recursos necesarios para enfrentarse a los productores y proveedores<sup>3</sup>, es por ello que se le asigna a INDECOPÍ esta función que muchas veces por sí solos no pueden ejercer los consumidores, necesitando de un órgano que la realice.

---

<sup>2</sup>SÁENZ DÁVALOS, Luis. “La Defensa del Consumidor en el Derecho Constitucional” en *Protección al Consumidor. Compendio de Doctrina, Legislación y Jurisprudencia*, 1° Edición, Trujillo, Normas Legales S.A.C., 2006, p.p. 61.

<sup>3</sup>DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. *El Derecho del Consumidor..... Un Derecho de la Persona*, 2008 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2008/10/12/el-derecho-del-consumidor-un-derecho-de-la-persona/>

Y, como afirma DURAND “El INDECOPI como organismo tutelar en la protección de los consumidores debe repensar sus políticas de defensa del consumidor y abrirse al mercado y emprender un sostenido proceso de capacitación y difusión sobre políticas de defensa del consumidor, debe realizar campañas públicas de defensa por sectores de actividad, no para sancionar sino para establecer políticas de respeto a los derechos de los consumidores conjuntamente con los propios empresarios proveedores que verán este hecho como una oportunidad de mejorar su oferta y acercarse a sus clientes”<sup>4</sup>.

Esto quiere decir que el INDECOPI debe examinar cada una de sus políticas respecto a la defensa del consumidor así como su difusión con el objetivo que se genere respeto a los derechos de los consumidores.

Asimismo, con esta función asignada al INDECOPI se busca que deje de lado la actividad de resolución de pretensiones individuales y se convierta en la autoridad rectora de la protección al consumidor a nivel nacional, lo cual pasa por distinguir el rol de un sistema descentralizado de protección al consumidor, del rol resolutorio de los pedidos de los consumidores en defensa de sus legítimos intereses particulares. Por lo que, si bien ello no aseguraría una inmejorable u óptima posición sí lograría resolver gran parte de los problemas que se le puedan presentar a los consumidores.

Por consiguiente, como asevera MATOS y VALDEZ “El rol rector del sistema estaría orientado a satisfacer el interés público que subyace a toda manifestación de intercambio en el mercado y asegurar su buen funcionamiento. Es una preocupación del Estado mantener mejores mercados, con competencia y con respeto de los derechos de los consumidores”<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup>DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú. Doctrina, Legislación, Instituciones, Jurisprudencia Internacional, Nuevas Perspectivas de Desarrollo*, 1° Edición, Lima, Universidad San Martín de Porres, 2007, p. 88.

<sup>5</sup>MATOS, Margaret; VALDEZ, Doris. *Entrevista al Doctor Juan Francisco Rojas Leo “Un Nuevo Indecopi a la Luz del Anteproyecto del Código de Consumo”*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 34, Año XXI [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13337/13964> p.149.

Sin embargo, para ROCA “la protección al consumidor se tiene que mirar desde estas dos caras: desde el punto de vista de los reclamos individuales de los consumidores y desde el punto de vista de los requerimientos de eficacia y seguridad en la provisión de bienes y servicios por parte de los productores y en el Perú la forma más importante de protección al consumidor ocurre a través de la facilitación del sistema de resolución de conflictos”<sup>6</sup>.

Por lo tanto, se tiene que tener en cuenta que el INDECOPI como órgano encargado de proteger los derechos de los consumidores tiene que cumplir con la función que se le asigna, velando y protegiendo cada uno de los derechos de los consumidores, sin dejar de respetar los límites establecidos por Ley.

## **1.2. Regulación de la función de protección de los derechos de los consumidores**

La función que se le asigna a INDECOPI de proteger los derechos de los consumidores se encuentra regulada en el Artículo 2 numeral 2.1 inciso d) de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 1033<sup>7</sup>. Así mismo la Constitución Política del Perú en el Artículo 65 establece: “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”.

En comparación con Argentina, cuando entró en vigencia la Ley 24.240, la defensa del consumidor pasó a conformar un sistema especial de protección jurídica, caracterizado

---

<sup>6</sup> ROCA T., Santiago. *Concepción, institucionalización y descentralización de la protección al consumidor en el Perú: Un análisis comparado con México, Estados Unidos, Brasil y Suecia*, Documento de Trabajo N° 25, 1° Edición, Lima, Universidad ESAN, 2009 [ubicado el 28.IX 2015]. Obtenido en <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/02/DefDocTrab25Roca.pdf> p.10.

<sup>7</sup> Ley de Organización y Funciones del Indecopi, Artículo 2 numeral 2.1 inciso d):

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.

por soluciones normativas específicas, tuitivas; es decir, de orden público, y esencialmente preventivas<sup>8</sup>.

Asimismo, las normas especiales en apoyo de los consumidores en el Derecho Internacional Privado y el Derecho Procesal están reguladas principalmente por el artículo 6 del Reglamento Roma en los artículos 15 al 17 del Reglamento Bruselas I, y las normas aplicables para casos de demandas de responsabilidad por productos defectuosos están determinadas por el artículo 5 del Reglamento Roma II<sup>9</sup>.

El Tribunal Constitucional Peruano, por su parte, ha considerado que la Constitución consagra tanto un “deber especial de protección”, como mandato principalmente dirigido al Estado, además de un derecho fundamental complejo “a la protección del interés de los consumidores y usuarios”, que permite a los consumidores exigir la tutela de diversas posiciones iusfundamentales a su favor<sup>10</sup>.

No obstante, como indica la Resolución N° 0794-2008/TDC-INDECOPI recaída en el Expediente N° 813-2007/CPC “La protección al consumidor es un mecanismo que forma parte del sistema económico previsto constitucionalmente y que corresponde a una economía social de mercado”<sup>11</sup>.

El marco legal peruano de protección al consumidor ha evolucionado y se ha ido fortaleciendo desde 1991, cuando se promulgó el Decreto Legislativo 716- Ley de Protección al Consumidor y, posteriormente en 1992 cuando se crea el INDECOPI<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup>GHERSI, Carlos; WEINGARTEN, Celia. *Defensa del Consumidor*, 1° Edición, Rosario, Nova Tesis, 2005, p. 7.

<sup>9</sup>ROSLER, Hannes. *Fundamentos del Derecho del consumidor en la Unión Europea*, Ius Et Veritas, Volumen 22, N° 44, 2012 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12029>

<sup>10</sup>SOSA SACIO, Juan Manuel. *Una mirada constitucional a la defensa del consumidor con especial referencia a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.* en Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú, 2011 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1> p. 155.

<sup>11</sup>Citado por VILELA CARBAJAL, Jorge Eduardo. *La protección al consumidor en la jurisprudencia del Indecopi*, 1° Edición, Lima, Grijley, 2008, p.9.

<sup>12</sup>ROCA, Santiago; CÉSPEDES, Eva. *La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú*, Gestión y Política Pública, N° 2, Volumen XX, 2011 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.XX\\_No.II\\_2dosem/08\\_Roca-Cespedes.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XX_No.II_2dosem/08_Roca-Cespedes.pdf) p.518.

La creación del INDECOPI implicó un aporte importante al sistema de protección al consumidor peruano al punto de que actualmente se ofrece un sistema efectivo a través de la imposición de sanciones a conductas que infrinjan los derechos del consumidor y administrar los procesos de conciliación entre cliente y proveedor, con la finalidad de no desamparar a los consumidores cuando se encuentren ante la vulneración de cualquiera de sus derechos.

Por ello, tal como lo afirma el Tribunal Constitucional, el INDECOPI juega un rol preponderante en la protección a los consumidores y usuarios, y que cumple un deber especial de protección de los derechos fundamentales, lo cual implica exigirle una labor de vigilancia, regulación y sanción de las conductas, y prácticas contrarias a los derechos de los consumidores<sup>13</sup>.

Hay que tener en cuenta con la dación de la Ley de Protección al Consumidor al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en 1991, se optó por un sistema de control ex – post de los productos o servicios que se encuentran a disposición de los consumidores y usuarios; es decir, un control posterior a las empresas a la entrada o durante su permanencia en el mercado. Y esta fiscalización posterior no solo resulta menos costosa y burocrática, sino además más eficiente que el control ex – ante, y a luz de los resultados el medio necesario para beneficiar a la economía en general y a los consumidores en particular, es promoviendo la competencia y facilitando la aparición de más productores en el mercado, todo ello se lo logra con la eliminación de las barreras de entrada<sup>14</sup>.

Todo lo antes dicho, teniendo en cuenta el reconocimiento expreso a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor, del INDECOPI como la Autoridad Nacional

---

<sup>13</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional {Expediente número 1963-2006-PA/TC}, 5 de Diciembre del 2006 [Ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/01963-2006-AA.html>. FJ 9.

<sup>14</sup>ALDEA CORREA, Vládik. “De la Ley de Protección al Consumidor al Código de Protección y Defensa del Consumidor”, *Revista de Asesoría Especializada Suplemento Especial Ley N° 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor*, ECB Ediciones, setiembre 2010, p.2.

de Protección al Consumidor y el establecimiento de un Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

### **1.3. Naturaleza jurídica del Indecopi**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868.

Es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de Derecho Público interno, en consecuencia, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo N° 1033).

ORDINOLA se refiere al INDECOPI “Como una institución pública independiente que puede realizar actividades promotoras e informativas de los derechos que todos los peruanos tenemos”<sup>15</sup>.

El INDECOPI es una entidad de la administración pública, conforme lo establece el Artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG)<sup>16</sup>. Del mismo modo, su Reglamento de Organización y Funciones, indica en el

---

<sup>15</sup>ORDINOLA GUERRA, César G. *La historia del Indecopi en la protección del consumidor peruano: los primeros dieciocho años* en Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú, 2011 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1>. p. 123.

<sup>16</sup> Ley de Procedimiento Administrativo General, Título Preliminar Artículo 1:  
Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley: La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados;
2. El Poder Legislativo;
3. El Poder Judicial;
4. Los Gobiernos Regionales;
5. Los Gobiernos Locales;
6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen;
- y 8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Artículo 25 que los miembros del Tribunal están obligados a observar las normas establecidas en la LPAG, en lo que resulte aplicable<sup>17</sup>.

En particular, y por ello, en cada uno de los actos administrativos así como el actuar de sus integrantes debe ajustarse a la LPAG.

Para los fines de la presente investigación, nos llama particularmente la atención, el accionar de los órganos resolutivos del INDECOPI, pues al momento de la graduación de una sanción, si bien el INDECOPI tiene en cuenta los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor, también utiliza la LPAG, debido a que recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad.

Los procedimientos administrativos sancionadores del INDECOPI, si bien tienen una normativa especial no pueden dejar de ser sometidos a la LPAG, tal como dicha norma lo señala<sup>18</sup>.

Por lo tanto, se concluye que el INDECOPI como Organismo Público Especializado es integrante de la Administración Pública, ya que en cada uno de sus procedimientos es aplicable la LPAG, no pudiendo omitirla pues incurriría en falta a lo normado, atendiendo a que se encuentra regulado que los miembros del Tribunal observen las normas establecidas en la LPAG cuando estas resulten aplicables.

---

<sup>17</sup>Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de La Propiedad Intelectual – Indecopi aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2009-PCM

Artículo 25: Normas aplicables

Son de aplicación a los procedimientos que se siguen ante el Tribunal las normas legales y reglamentarias que rigen los asuntos de competencia de los órganos resolutivos del INDECOPI, la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 807 y el presente Reglamento. En todo caso, los miembros del Tribunal están obligados a observar las normas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444, en lo que resulte aplicable.

<sup>18</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General, Disposiciones Complementarias y Finales  
TERCERA.- Integración de procedimientos especiales La presente Ley es supletoria a las leyes, reglamentos y otras normas de procedimiento existentes en cuanto no la contradigan o se opongan, en cuyo caso prevalecen las disposiciones especiales.

#### **1.4. Derechos de los consumidores**

En cuanto a los derechos de los consumidores, el marco legal peruano ha evolucionado. Si miramos la historia legislativa, debemos hacer referencia al Decreto Supremo 036-1983-JUS del 22 de julio de 1983, denominado “Normas de Protección a los Consumidores” emitido en concordancia con el artículo 110 de la Constitución de 1979 que definió al consumidor en el artículo 4, como a *“quien mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, o a la prestación de algún servicio”*.

Ante la ausencia de una política de Estado que integrara instituciones e incluso permita la aplicación práctica y procedimental de dicha norma, esta pasó desapercibida.

Posteriormente, el 7 de noviembre de 1991 el Congreso promulgó el Decreto Legislativo 716: “Ley de Protección al Consumidor”, el cual incluyó derechos considerados esenciales en otros Estados y por Organismos Internacionales, y marcó un punto de quiebre importante para el desarrollo del mercado al otorgar e instituir un mayor dinamismo a la figura del consumidor y al establecer un marco normativo encuadrado dentro de un sistema de libre mercado. Dichos logros, son también atribuidos al rol asumido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual, la Comisión de Protección al Consumidor y por las resoluciones de observancia obligatoria emitidas por la Sala de Defensa de la Competencia al interpretar el Decreto Legislativo 716. Por ello, en un principio, el artículo 3 del Decreto Legislativo 716 definió al consumidor como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios<sup>19</sup>.

Dicha norma fue modificada, de manera importante por la ley 27311 que se denominó Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, primera norma que

---

<sup>19</sup> VIGURIA CHAVEZ, Carlos Alfredo. *El consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor*, Tesis para optar el Título de Abogado, Lima, PUCP, 2012, p. 42.

se refirió a un “Sistema de protección al consumidor, y que es importante porque incorpora a las medidas correctivas como una facultad de la autoridad de consumo de imponerlas para mitigar el perjuicio del consumidor. Años más tarde se aprobó el Decreto Legislativo N° 1045 denominado Ley complementaria del Sistema de protección al consumidor, que también marca un hito por cuanto es el antecedente más próximo al Código del Consumidor, pues la base de este es el referido Decreto Legislativo.

Actualmente, el término consumidor, lo define el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante CPC, en el Título Preliminar, Artículo IV numeral 1 inciso 1.1.<sup>20</sup>, siendo la principal norma que se encarga de establecer el concepto de consumidor.

Así mismo, el concepto de consumidor también se establece en el precedente de observancia obligatoria del INDECOPI<sup>21</sup>, el cual señala que son consumidores o usuarios las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios.

No obstante, según lo señala SÁENZ “Una aproximación razonada es la de establecer que en situación de consumidor no puede encontrarse sino aquella persona que mantiene relaciones con cualquier agente proveedor sea en calidad de receptor o beneficiario de productos, sean en condición de destinatario de alguna forma o servicio”<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, Título Preliminar, Artículo IV numeral 1 inciso 1.1: 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.

<sup>21</sup> ATOCHE FERNÁNDEZ, Paola. *Precedentes de observancia obligatoria del Indecopi. Resolución N° 0422-2003/TDC-INDECOPI del 03 de octubre del 2003. {Expediente N° 535-2001-CPC}*, 1° edición, Lima, Grijley, 2007, p. 69.

<sup>22</sup> SÁENZ DÁVALOS, Luis. Op. Cit., p. 46.

Por lo que, se puede definir al consumidor como aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios, en beneficio propio o de su grupo familiar o social; y que no se considerará consumidor cuando lo que adquiere, utiliza o disfruta está incorporado a la actividad de su empresa. Un ejemplo, puede ser el médico que adquiere una serie de pastillas para su farmacia, en este caso el médico no se consideraría consumidor final porque lo que ha adquirido irá directamente a la actividad de su empresa y no a él.

Cabe indicar, que el concepto de consumidor ha pasado a lo largo de la historia por una evolución, pues cada Decreto, Ley y Código han definido al consumidor en algún caso diferente, pero sin perder su esencia que hasta ahora se conserva y se plasma en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Los consumidores así mismo, poseen derechos, los cuales se encuentran establecidos en el CPC, Artículo 1 numeral 1.1. Inciso a - k<sup>23</sup>, los cuales no excluyen a los demás que el Código garantice, ni los que se encuentran reconocidos en leyes especiales.

---

<sup>23</sup>Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo 1 numeral 1.1 inciso a – k:

Artículo 1º.- 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, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. 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.

Así mismo, la Constitución Política de Perú reformada en 1992, consagra y da rango constitucional a los derechos de los consumidores, y pone en cabeza del Estado la defensa de sus intereses. Esa reforma incluyó el artículo 65, que dice lo siguiente: “Artículo 65: 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”<sup>24</sup>.

Teniendo en cuenta, que en este caso, la Constitución Política del Perú da rango constitucional a los derechos de los consumidores sobre todo cuando señala que garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, y vela por la salud y seguridad de la población, ya que al mencionar cada uno de estos derechos establece su protección hacia ellos.

Los derechos de los consumidores, se consideran como derechos autónomos con caracteres propios como la previsión y la integración, así como el de buscar esencialmente la reparación del daño causado al consumidor. Por ello, estos marcan la consolidación de un criterio colectivo y solidario, en cuanto el asignar la autonomía a estos derechos no nos debe llevar a pensar en derechos estatutarios; es decir, especiales y distintos en términos absolutos. Los derechos de los consumidores tienen sentido en la medida que son tomados como parte en la construcción de la ciudadanía; es decir, en la medida que se tiene en cuenta la protección de la persona como una totalidad<sup>25</sup>.

---

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 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.

<sup>24</sup>CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO (UNCTAD). *Informe sobre las Necesidades y Prioridades en el Área de Protección al Consumidor. Documento de trabajo para fines de discusión*, 2004 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://www.unctadxi.org/Sections/DITC/COMPAL/docs/Informes%20de%20Consumidor/Informe%20Peru%20PROTECCIONCONSUMIDOR.pdf>. p. 9.

<sup>25</sup> MALPARTIDA CASTILLO, Víctor. *El Derecho del Consumidor en el Perú y en el derecho comparado*, Tesis para optar el grado académico de Doctor en Derecho de Autor, Lima, UNMSM., 2003, pp. 62-63.

Así mismo, DURAND indica que “se define el Derecho del Consumidor como el conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades”<sup>26</sup>.

Es decir, como es el derecho referido a un conjunto de medidas legales acogidas por un Estado, pero con la finalidad de defender la capacidad de la población; así como, cuidar su salud cuando por ejemplo al adquirir un alimento este les cause daño, y sobre todo garantizar la utilidad y la capacidad de cada uno de los bienes que adquiere o servicios que contrate. Y esto, tendrá como consecuencia que los consumidores se sientan respaldados y protegidos a través de cada una de las medidas que adopta el Estado.

No obstante, el derecho del consumidor no tiene por qué tener jurídicamente un tratamiento distinto a los demás derechos, debido a que debe ser entendido como un derecho subjetivo y personal, que una vez trasgredido se debe proceder a su reparación, ya que esa trasgresión se asemeja a una violación de los derechos de la persona<sup>27</sup>.

Por lo tanto, los derechos de los consumidores encontrándose cada uno de ellos regulados en el CPC, son concebidos como derechos autónomos que posee cada persona, que tendrán el mismo tratamiento jurídico que cualquier otro derecho, y que cuando se produzca cualquier vulneración hacia estos, pues se buscará la reparación del daño causado al consumidor. Por ello, los consumidores amparándose en cada uno de estos derechos, cada vez que alguien intenten infringir las normas en materia

---

<sup>26</sup> DURÁND CARRIÓN, Julio Baltazar. Op. Cit., p. 50.

<sup>27</sup>Cfr. DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. *El Derecho del Consumidor..... Un Derecho de la Persona*, 2008 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2008/10/12/el-derecho-del-consumidor-un-derecho-de-la-persona/>

de protección al consumidor, los consumidores podrán alegar cada uno de estos derechos.

Por consiguiente no podemos reducir el Derecho del Consumidor a ideales jurídicos, porque la realidad económica y social desborda el ordenamiento jurídico clásico estructurado sobre situaciones rezagadas y alejadas del fenómeno social y humano que implica la problemática del consumidor. Es por ello, que debemos dejar de lado criterios y razonamientos puramente economicistas en materia de protección del consumidor, y a raíz de esto, el consumidor peruano reclama soluciones prácticas, eficientes, razonamientos claros y transparentes, inmersos en su contexto y su hábitat; es decir, que coincidan con su realidad y no con la realidad de otros países<sup>28</sup>.

En ese sentido, el consumidor peruano al reclamar soluciones prácticas, eficientes, razonamientos claros y transparentes, lo que en realidad quiere lograr es que exista una solución a su problema sin que tenga que pasar por ningún momento en que sienta que a pesar de sus reclamos sigue existiendo una vulneración a sus derechos.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta cuando el proveedor causante de la vulneración de los derechos de los consumidores a raíz de la infracción de cualquier norma en materia de protección al consumidor, se le imponga la sanción respectiva, se tendrá que tener en cuenta las acciones adoptadas por este luego del acontecimiento, aunque las acciones realizadas resulten insuficientes, pero igual contribuyan en algo a disminuir el daño ocasionado.

Por ello, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual indica que “No hacerlo, implicaría enviar un mensaje equivocado al mercado, en el sentido de que no tienen mayor importancia las acciones y medidas que adopte el proveedor con el fin de mitigar los daños ocasionados por su negligencia en la prestación de un

---

<sup>28</sup> Cfr. DURAN CARRIÓN, Julio Baltazar. *Nuevos Criterios Resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una Nueva Mirada de la Dimensión Real del Mercado y los Consumidores en el Perú*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 41, 2013 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/12779>. p. 293.

servicio riesgoso como es el transporte público de pasajeros. Evidentemente, este tipo de mensaje podría afectar aún más los intereses de los consumidores perjudicados por la actuación negligente del proveedor de un servicio determinado, pues se verían reducidos los incentivos necesarios para que los proveedores intenten corregir los daños derivados de las infracciones a las normas de protección al consumidor que hubiesen cometido”<sup>29</sup>.

Es decir, cuando el proveedor infringe una norma en materia de protección al consumidor, esta prevee tener en cuenta su actuar después de ocasionado el daño, pudiendo haber tenido la intención de repararlo.

Así mismo, cuando el proveedor toma conocimiento de haber cometido una supuesta infracción, tiene como opción reconocer que ha incurrido en una vulneración de algún derecho del consumidor, o por el contrario, insistir en que su conducta no ha constituido ninguna afectación a las normas. En el segundo caso, simplemente se limitará a defender su posición en el procedimiento, según su interpretación de los hechos y de las disposiciones legales vigente; pero si opta por el primero es necesario que adopte medidas o conductas dirigidas a reparar o aminorar el daño real o potencial contra el consumidor<sup>30</sup>.

Esto resulta importante, pues aunque la infracción haya sido cometida, la conducta del proveedor será determinante al momento de graduar la sanción aplicable, como lo establece la norma misma y lo ha señalado la Sala indicando que la aplicación de los remedios si bien no puede liberar o exonerar a los proveedores de la obligación de brindar productos idóneos en el mercado, sin perjuicio de lo cual es conveniente precisar que si se verificara que el proveedor otorgó inmediatamente y de manera satisfactoria el respectivo remedio frente a la falla de su producto, dicho proveedor

---

<sup>29</sup>Resolución N° 0221-1998/TDC-INDECOPI {EXPEDIENTE N° 279-1997-CPC} {EXPEDIENTE N° 338-1997-CPC} {EXPEDIENTE N° 339-1997-CPC}, 19 de agosto de 1998. FJ. 3.

<sup>30</sup>BRINGAS GÓMEZ, Martha. *Atenuantes por infracciones a las normas pro consumidor. Defensa del Consumidor: El comportamiento del proveedor y la graduación de la sanción*, Columna Derecho & Empresa, 2014 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://cuestionesempresariales.blogspot.pe/2014/02/atenuantes-por-infracciones-las-normas.html>

debe ser visto de una manera más benevolente en tanto evidencia una disposición por enmendar la falta de idoneidad en la que incurrió<sup>31</sup>.

Precisamente, ello se ajusta a lo dispuesto en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual describe una serie de supuestos que deben considerarse como circunstancias especiales atenuantes en la graduación de la sanción, en los cuales se revele, de manera voluntaria y oportuna, una conducta reparadora por parte del proveedor que cometió una infracción o generó un daño al consumidor. En atención a ello, la aplicación oportuna de remedios deberá ser tomada en cuenta como una circunstancia atenuante para la graduación de la sanción, pudiendo llegar incluso hasta una amonestación<sup>32</sup>.

Por lo tanto, así como se debe defender los derechos de los consumidores, también se debe tener en cuenta cada una de las acciones que realiza el proveedor para de alguna u otra manera aminorar el daño ocasionado. Pues no se debe caer en la idea, de que el consumidor siempre será la parte débil de la relación de consumo, ya que en muchas ocasiones si bien es el proveedor el que infringe las normas en materia de protección al consumidor, no se puede privar a este de defenderse y realizar sus descargos demostrando en algunas ocasiones que él no es culpable de todo.

### **1.5. Procedimientos que se brinda a los consumidores ante la vulneración de sus derechos**

Los consumidores, cuando se encuentran ante la vulneración de sus derechos y concurre una infracción a cualquier norma en materia de protección al consumidor,

---

<sup>31</sup>Resolución 3294-2013/SPC-INDECOPI {Expediente 442-2012/PS0-INDECOPI-LAL}, 27 de noviembre del 2013 [Ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc\\_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3294.pdf](http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3294.pdf) FJ. 34

<sup>32</sup>Resolución 3294-2013/SPC-INDECOPI {Expediente 442-2012/PS0-INDECOPI-LAL}. Op. Cit., FJ. 35.

existen unos procedimientos a través de los cuales los consumidores van a poder valer sus derechos y lograr que se les repare el daño ocasionado.

Teniendo en cuenta, que cuando los consumidores decidan optar por uno de los procedimientos, tendrá que tener en cuenta lo que van a alegar y explicar respecto a la situación que les haya acontecido, por ejemplo ante cualquier empresa.

Por lo que, INDECOPI en materia de protección al consumidor, indica que el consumidor tiene a su disposición dos procedimientos administrativos<sup>33</sup>, entre ellos se encuentra, primero el procedimiento sumarísimo ante el ORPS, en donde el consumidor pagará una tasa administrativa de S/36.00 Nuevos soles, y el procedimiento consiste en primero presentar una denuncia, luego se admitirá a trámite y corre traslado al proveedor, después, se realizará la audiencia única a criterio del jefe del ORPS, y por último, la resolución final. El segundo procedimiento, es el procedimiento ordinario ante la Comisión de Protección al Consumidor, en donde el consumidor también pagará una tasa administrativa de S/.36.00 Nuevos Soles, y el procedimiento consiste en primero presentar una denuncia, después de admitida a trámite correrá traslado al proveedor, luego se realizará la audiencia de Conciliación en la cual se puede llegar a un acuerdo y concluye el procedimiento, o de lo contrario no se llega a ningún acuerdo y continúa el procedimiento, y por último la resolución final.

Ateniendo, que en el primer procedimiento, el plazo de trámite es 30 días hábiles, y la evaluación previa al inicio del procedimiento administrativo, hasta 20 días hábiles, según Directiva N° 007-2013/DIR-COD-Indecopi y el contenido del escrito que se presenta ante el ORPS será de acuerdo a lo establecido en la LPAG, y en el Texto Único de Procedimientos Administrativo; y en el segundo procedimiento, el plazo de trámite es 120 días hábiles y el contenido del escrito que se presenta ante la Comisión

---

<sup>33</sup>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *Procedimientos Administrativos*[ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/jer\\_interna.aspx?are=0&pfl=0&jer=1393](http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/jer_interna.aspx?are=0&pfl=0&jer=1393).

de Protección al Consumidor será de acuerdo a lo establecido en la LPAG, y en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Es decir, para que cada consumidor opte por uno de los dos procedimientos antes explicados, es necesario que se encuentren informados del costo del procedimiento y cada una de las etapas por las cuales van a pasar; información que los consumidores pueden obtener vía web o recurriendo a cada una de las oficinas ubicadas en cada provincia o región del país.

Así mismo, BRINGAS señala que “Producida alguna conducta que sea considerada por el ordenamiento legal como una infracción a estas normas, el consumidor puede tramitar la correspondiente denuncia ante el INDECOPI, órgano que se encargará de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador, el mismo que comprende la correspondiente investigación de los hechos ocurridos, la fase de imputación de las infracciones cometidas y la oportunidad del proveedor de efectuar sus descargos, la eventual conciliación que puede promoverse entre proveedor y consumidor afectado y la resolución final que establece la existencia o no de una vulneración al derecho del consumidor o el incumplimiento de un deber del proveedor, así como la determinación de la sanción por parte de la Comisión de INDECOPI”<sup>34</sup>.

También, indica GIRALDO que, “El INDECOPI ha creado mecanismos para sancionar las prácticas que atenten contra los derechos del consumidor, e instancias donde los consumidores pueden conciliar con los empresarios soluciones satisfactorias para ambas partes, pero si el consumidor tiene que exigir la devolución de su dinero o el cambio de un producto se ve forzado a recurrir al Poder Judicial así se trate de causas de menor cuantía. Los costos que esto implica y el tiempo que esto demanda hace que muchas veces la violación de los derechos del consumidor sea en efecto

---

<sup>34</sup>BRINGAS GÓMEZ, Martha. Op. Cit.,

sancionada por el Estado pero que el consumidor no vea solucionado su problema en concreto”<sup>35</sup>.

Aquí, el autor hace mención a algo de gran importancia, que es la conciliación denominado como un mecanismo de resolución de conflictos y que también se presente en los casos seguidos ante el INDECOPI, ya que existe la opción de que tanto el proveedor como el consumidor lleguen a un acuerdo, presentándose ambos a la audiencia de conciliación evitándose un proceso más largo, y sobre todo el consumidor logrando que se le repare el daño ocasionado y el proveedor de una u otra manera evitándose más costos en el proceso y logrando reparar el daño ocasionado, quedando como constancia su voluntad de querer conciliar ya sea porque acepto el daño o porque logro comprobar que no ha incurrido en ninguna infracción.

Sin embargo, como señala el Diario Gestión “INDECOPI ha acortado plazos para solucionar denuncias en casos de menor cuantía”<sup>36</sup>, ya que las modificaciones a la directiva que regula el procedimiento sumarísimo están permitiendo que este proceso sea resuelto en menos de 30 días útiles, favoreciendo a los consumidores, pues encuentran una rápida solución a sus problemas, y esto debido a que en el primer semestre del año 2014, los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) recibieron 3,144 denuncias; no obstante, como señalaba líneas arriba respecto de los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor ahora con las nuevas modificaciones la resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo; es decir, en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor ya no habrá lugar al recurso de revisión ante la Sala competente pues la resolución que emita la Comisión agotara la vía administrativa.

---

<sup>35</sup>GIRALDO, Alejandro. *El Estado de situación de la Protección al Consumidor en el ámbito nacional y comunitario: Una propuesta de decisión 1989-2002* [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://www.comunidadandina.org/BDA/docs/CAN-PAS-0003.pdf>.p. 46.

<sup>36</sup> DIARIO GESTIÓN. *Indecopi acortó plazos para solucionar denuncias en casos de menor cuantía*, 2014 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://gestion.pe/economia/indecopi-acorto-plazos-solucionar-denuncias-casos-menor-cuantia-2106230>

Por lo que, con esta acción se está buscando incentivar a los proveedores a que resuelvan los problemas de sus clientes de manera directa y rápida, y otro beneficio para los proveedores es que al propiciar la atención pronta y directa de los reclamos de los consumidores, reducirán los costos de afrontar denuncias administrativas ante el INDECOPI.

La consecuencia, de todo esto ha sido que ha aumentado el número de conciliaciones, pues durante el primer semestre del año 2014, se registró un aumento a nivel nacional, ya que se concilió el 53% de los casi 17,000 casos concluidos en este periodo; mientras que en la Sede Central este aumento fue más significativo, ya que de los 5,629 casos concluidos en el primer semestre de este año, 51% fue a través de la conciliación; cifra que registra un aumento comparado con el año 2013, donde la solución de conflictos a través de la conciliación fue del 46%, en el mismo periodo.

Y con está, noticia se comprueba que la conciliación como método de resolución de conflictos es verdaderamente beneficioso, pues evita como se indica líneas arriba tener un proceso más largo y sobre todo más costos.

Así mismo, indica el Diario El Comercio “Cinco sectores agrupan más del 65% de reclamos de consumidores”<sup>37</sup>, pues según las cifras de la entidad, cinco sectores económicos concentraron más del 65% de estas quejas: servicios bancarios, transporte de pasajeros, telecomunicaciones, seguros y electrodomésticos, también en los sectores de telecomunicaciones (52,96%), salud (50,18%) y artículos del hogar (48,66%) fueron los que vieron incrementarse drásticamente el número de reclamos. Sin embargo, el sector entretenimiento registró la mayor alza: 134,9%.

Por ello, una de las opciones en las que se trabaja para atender los reclamos de los peruanos es el arbitraje de consumo, el cual permitirá que los consumidores puedan recibir una indemnización en caso una empresa haya vulnerado sus derechos.

---

<sup>37</sup> DIARIO EL COMERCIO. *Cinco sectores agrupan más del 65% de reclamos de consumidores*, 2015 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://elcomercio.pe/economia/peru/cinco-sectores-agrupan-mas-65-reclamos-consumidores-noticia-1795717?ref=flujo\\_tags\\_514904&ft=nota\\_55&e=titulo](http://elcomercio.pe/economia/peru/cinco-sectores-agrupan-mas-65-reclamos-consumidores-noticia-1795717?ref=flujo_tags_514904&ft=nota_55&e=titulo)

También, se publicó en el Diario La República, “Bancos y financieras registran el mayor número de reclamos ante INDECOPI”, pues los bancos y financieras registraron 6,443 reclamos de consumidores durante los doce meses comprendidos en el periodo noviembre 2010 – octubre 2011, y entre las empresas con más reclamos figuran Interbank (928), Banco de Crédito del Perú (817), Banco Falabella Perú (663), Banco Ripley Perú (600) y Scotiabank Perú (407)<sup>38</sup>.

Resulta de gran importancia, por tanto, que los consumidores tengan conocimiento sobre los procedimientos que existen y cómo por ejemplo pueden reclamar ante un servicio o producto defectuoso, pues en el presente año en la ciudad de Lima se han presentado innumerables denuncias contra restaurantes y pizzerías, que han llevado a plantear cómo se debe presentar un reclamo. Se indica, que lo primero que se debe saber es que todo establecimiento tiene que contar con un libro de reclamaciones (físico o virtual) en el que se pueda dejar constancia si el servicio o producto resultó defectuoso, y este libro debe ser visible y accesible, segundo si pasados 30 días la empresa no responde la queja o reclamo, se tendrá las siguientes opciones: presentar un reclamo ante el Sistema de Atención del Consumidor para llegar a un acuerdo con el proveedor, y si no hay acuerdo, puedes presentar una denuncia formal ante INDECOPI, en la que deberás acreditar que tu derecho ha sido vulnerado, se toma en cuenta que el INDECOPI no indemniza, pues aplica sanciones a las empresas infractoras y medidas correctivas, y si se cree que la medida correctiva es insuficiente, el único que puede ordenar una indemnización por los daños generados es el Poder Judicial<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup>DIARIO LA REPÚBLICA. *Bancos y financieras registran el mayor número de reclamos ante Indecopi*, 2011 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://larepublica.pe/11-12-2011/bancos-y-financieras-registran-el-mayor-numero-de-reclamos-ante-indecopi>

<sup>39</sup>DIARIO PERÚ 21. *Defensa del consumidor: ¿Cómo reclamar ante un servicio o producto defectuoso?*, 2015 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://peru21.pe/actualidad/defensa-consumidor-como-reclamar-ante-servicio-producto-defectuoso-2211815>

Por lo tanto, los consumidores siempre tendrán a su disposición cada uno de los procedimientos antes mencionados y no habrá impedimento para que nadie les impida utilizarlos, salvo que no cumplan con los requisitos establecidos.

Así mismo, se debe tener presente que estos procedimientos se establecen con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores cuando estos se ven vulnerados, teniendo los proveedores también el derecho de realizar sus descargos en el proceso presentando las pruebas pertinentes para acreditar que no han incurrido en ninguna infracción.

Es por ello, que dentro de estos procedimientos se establece una serie de beneficios tanto para los consumidores como los proveedores, como la opción de conciliar, la cual ya sido explicada líneas arriba; con la cual se evitará los costos, un proceso largo y sobre todo se logrará un acuerdo entre el consumidor y el proveedor. Y se evite, con posterioridad que se sigan entablando tantas denuncias ante proveedores de diferentes sectores como se ha comprobado con el aumento de denuncias ante el INDECOPI con las noticias antes mencionadas, teniendo en cuenta, que si bien uno de los objetivos de este órgano es proteger los derechos de los consumidores, realizando por ejemplo campañas y fiscalización a las empresas para que no incurran en infracciones y terminen causando daño al consumidor, tampoco lo es el tener más denuncias cada día, ya que lo que se quiere en realidad es que a través de las campañas y fiscalizaciones que se realizan, pues los proveedores no incurran en infracciones.

En conclusión, es de vital importancia que los consumidores conozcan estos procedimientos para que puedan hacer valer sus derechos, cumpliendo cada uno de los requisitos establecidos y teniendo en cuenta cada una de las etapas de los procedimientos, buscando solucionar su conflicto con el proveedor a través de los diferentes medios que se les plantea y así disminuir las denuncias ante INDECOPI, sin olvidar que nadie les podrá impedir disponer de cada uno de estos procedimientos, ya que a través de ellos se podrá reparar el daño causado.

## **CAPÍTULO 2**

### **LA FACULTAD DE APLICACIÓN DE SANCIONES DEL INDECOPI**

El presente capítulo desarrollará los aspectos fundamentales de la facultad de aplicación de sanciones del INDECOPI tales como su definición, regulación y objetivos; así como también la potestad sancionadora que tiene INDECOPI como órgano adscrito a la administración pública, y por último explicar cada uno de los criterios establecidos en el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571) para la aplicación de sanciones. Todo ello con la finalidad de precisar que está facultad y potestad asignada a INDECOPI, es para que este órgano adscrito a la administración pública cumpla con aplicar las sanciones respectivas cuando exista una vulneración a los derechos de los consumidores, haciendo uso de los criterios establecidos en la legislación mencionada líneas arriba.

## **2.1. Aspectos generales de la facultad de aplicación de sanciones del indecopi y la Potestad Sancionadora**

El INDECOPI, como órgano encargado de proteger los derechos de los consumidores se le asigna para cumplir esta función, la facultad de imponer sanciones y por tanto aplicarlas a los proveedores; siendo la aplicación de sanciones una expresión de la potestad sancionadora de la administración pública; es decir, aquella que INDECOPI como órgano de la administración posee y que será materia de explicación a continuación.

### **2.1.1. Definición, Regulación y Objetivos de la facultad de aplicación de sanciones del Indecopi**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, como ya se había explicado en el capítulo anterior tiene como una de sus funciones proteger los derechos de los consumidores; no obstante, para el cumplimiento de esta función el INDECOPI se encuentra facultado para realizar diferentes actividades, entre ellas la de imponer sanciones; y por lo tanto su correspondiente aplicación, sanciones que se impondrán ante cualquier infracción contra las normas de Protección al Consumidor.

Esta facultad asignada a INDECOPI de aplicaciones de sanciones ante cualquier infracción contra las normas de Protección al consumidor, consiste por tanto, en que este Órgano Público cumpla con imponer y por ende aplicar a los proveedores sanciones proporcionales y razonables al daño causado al consumidor cuando se compruebe la vulneración de sus derechos, respetando los límites establecidos en la Ley.

No obstante, esta facultad otorgada a INDECOPI se va ir desarrollando conforme se impongan y apliquen las respectivas sanciones ya sean multas pecuniarias, cierre de locales, suspensión de autorización, entre otros, resaltando que es a través de la

Comisión de Protección al Consumidor que se encuentra facultado INDECOPI para imponer sanciones conforme a lo previsto en su Ley de Organización y Funciones aprobada por Decreto Legislativo N° 1033 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), en adelante CPC.

Siendo, la sanción una decisión de la Administración Pública que afecta la esfera jurídica, en particular la patrimonial, de las personas naturales o jurídicas que violan el ordenamiento jurídico, y por tanto es la consecuencia jurídica establecida ante la verificación de la conducta previamente tipificada como infracción administrativa<sup>40</sup>.

Es decir, la sanción vendría a ser una medida de la Administración Pública que afectará la esfera jurídica en la presente investigación de los proveedores que violan las normas en materia de protección al consumidor teniendo como consecuencia la afectación de un derecho hacia este; y con ello es consecuencia a raíz de haberse verificado que la conducta realizada se encuentra regulada como infracción administrativa y que por lo tanto corresponde sancionar al ente correspondiente.

No obstante, el menoscabo patrimonial que implica la imposición de una multa tiene una doble dimensión: una principal que tiene naturaleza retributiva o punitiva y que desde épocas de Locke y Grocio existe unidad de criterios en cuanto que no constituye un derecho privado exclusivo, contrariamente a lo que sucede con el derecho a obtener restitución. Y una dimensión residual, a saber, un mecanismo de “deterrence”, esto es, un instrumento para disuadir aquellas conductas que representan un alto costo social en términos agregados<sup>41</sup>.

Por lo que, la sanción impuesta si bien afectará de manera patrimonial al proveedor que ha incurrido en una infracción contra las normas de Protección al consumidor, si

---

<sup>40</sup> GÓMEZ APAC, Hugo; ISLA RODRÍGUEZ, Susan y otros. *Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 34, Año XXI [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13336/13963> p. 136.

<sup>41</sup> GUZMAN HALBERSTADT, Cesar A. *¿Amor serrano o simplemente coherencia?*, 2012 [ubicado el 18.IV 2016]. Obtenido en <http://elcristalroto.pe/regulatorio/proteccion-al-consumidor/amor-serrano-o-simplemente-coherencia/>

se logrará subsanar el derecho vulnerado al consumidor que puede haber quedado afectado.

Por lo tanto, lo que realmente se busca al otorgarle a INDECOPI está facultad de imponer sanciones y aplicarlas, es cumplir con la función de proteger los derechos de los consumidores, y que estos no sean vulnerados; por ello es que ante la situación de presentarse cualquier tipo de vulneración existirá una sanción respectiva, que en materia de protección al consumidor podrán ser multas, amonestaciones y multas coercitivas.

Resaltando, que “La aplicación de una sanción administrativa, constituye la manifestación del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. Como toda potestad, no obstante, en el contexto de un Estado de Derecho, está condicionada, en cuanto a su propia validez, al respeto de la Constitución, los principios constitucionales y, en particular, a la observancia de los derechos fundamentales”<sup>42</sup>.

Aspecto, que es de gran relevancia debido a que la aplicación de sanciones es una expresión del ejercicio de la potestad sancionadora que se le otorga a INDECOPI, la cual también se encuentra condicionada al respeto de la Constitución entre otros; lo cual será materia de explicación más adelante.

Indicándose, también que en nuestro ordenamiento se ha aceptado pacíficamente la facultad de las entidades administrativas para determinar infracciones y aplicar sanciones en casi todos los sectores de la vida social que son regulados por el Derecho Administrativo, y si bien la referida aceptación no se ha visto traducida en un reconocimiento expreso a nivel de la norma constitucional, el Tribunal Constitucional ha recordado que la aplicación de una sanción administrativa constituye la manifestación del ejercicio de la potestad sancionatoria de la Administración y en esa

---

<sup>42</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional {Expediente número 3432-2004-AA/TC}, 12 de Agosto del 2004 [Ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/03432-2004-AA.html>. FJ 2.

medida se encuentra condicionada, en cuanto a su propia validez, al respeto de la Constitución, al respeto de los principios constitucionales y, en particular, a la observancia de los derechos fundamentales<sup>43</sup>.

Entendiéndose, con esto primero que se ha aceptado la facultad que tienen las entidades administrativas, en el presente caso INDECOPI, para determinar infracciones y aplicar sanciones; y segundo que a pesar que no ha existido un reconocimiento a nivel de la norma constitucional el propio Tribunal Constitucional ha requerido la aplicación de una sanción administrativa que como ya lo habíamos señalado antes es la expresión del ejercicio de la potestad sancionadora con la que cuenta INDECOPI como entidad administrativa.

Asimismo, la facultad de imponer sanciones y su correspondiente aplicación por parte del INDECOPI se encuentra regulada en el Artículo 2 numeral 2.2 de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 1033<sup>44</sup>. Señalando el Artículo 105° del CPC la autoridad competente para conocer las presuntas infracciones así como imponer las sanciones establecidas, estableciendo: “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 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

---

<sup>43</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. *Guía de Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador*, 1° Edición, Lima, MINJUS, 2015, pp. 11-12.

<sup>44</sup> Ley de Organización y Funciones del Indecopi, Artículo 2 numeral 2.2:

2.2 Para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas con efectos generales, supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, resolver controversias, así como las demás potestades previstas en la presente Ley.

procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales [...]”.

No obstante, respecto al Artículo 105° señalado líneas arriba con las nuevas modificaciones se ha agregado que el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del INDECOPI.

Por lo que, está facultad al mismo tiempo de encontrarse regulada existe un órgano competente que tendrá la facultad de imponer y aplicar las sanciones respectivas que en el caso de la cobertura a nivel nacional, el INDECOPI puede desconcentrar la competencia en las Comisiones de las Oficinas Regionales, por ejemplo, en el caso de la Región Lambayeque se encuentra la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, siendo esta comisión la responsable de imponer y por tanto hacer efectivas las sanciones impuestas pronunciándose en cada resolución sobre el motivo de la imposición de la respectiva sanción.

Y, por ello la Comisión de Protección al Consumidor se encargará de iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador a aquellos agentes del mercado que realicen conductas en contra de los consumidores, infringiendo las normas del CPC e impondrá la sanción correspondiente; procedimiento que se puede iniciar de oficio o de parte y que permitirá sancionar al proveedor infractor de las normas de protección al consumidor de acuerdo a ley, teniendo en cuenta los límites impuestos a la administración pública.

Siendo, que el objetivo de las sanciones administrativas en materia de protección al consumidor está dirigido a conseguir dos resultados: castigar a los proveedores que violan las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571) y desincentivar la Comisión de nuevas infracciones<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> GÓMEZ APAC, Hugo; ISLA RODRÍGUEZ, Susan y otros. Op. Cit., p. 138.

Por ello, la sanción que se imponga debe ser correctamente analizada en todos los aspectos posibles al momento de imponerse y aplicarse, para así poder lograr su objetivo y sobre todo que el infractor cumpla con la sanción impuesta para que el derecho vulnerado al consumidor quede subsanado, y el proveedor ya no vuelva a incurrir en la misma infracción.

Y el principal objetivo que debe buscar la autoridad con la imposición de una multa es desarraigar la realización de conductas ilícitas, lo que se logra calibrando la multa de forma que no resulte más rentable o beneficioso para el infractor realizar la infracción y pagar la multa, que no realizar la infracción<sup>46</sup>.

Es decir, que el principal objetivo que debe buscar la autoridad con la imposición de una multa es apartar la realización de conductas ilícitas, lo que se logrará graduando la multa evitando que no sea más rentable para el infractor realizar la infracción y pagar la multa impuesta como consecuencia de la vulneración de la norma en materia de protección al consumidor.

Asimismo, la imposición de sanciones; en el presente caso sanciones administrativas, se encuentran destinadas a reponer la situación previa al incumplimiento ocurrido en la relación consumidor-proveedor, en donde se ha incurrido en una infracción frente a una norma en materia de protección al consumidor.

Así como también, será de gran importancia para imponer y aplicar las sanciones tener en cuenta los criterios establecidos para aplicación de sanciones, los cuales serán materia de explicación más adelante, pero que ayudarán a lograr el objetivo de las sanciones administrativas en materia de protección al consumidor.

Como señala GUZMÁN “La actuación del INDECOPI en un proceso sancionador administrativo en materias relativas a la protección de los consumidores se expresa

---

<sup>46</sup> DÁVILA PHILIPPON, Santiago; CALDAS CABRERA, Melina. *Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi*. Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE. Gerencia De Estudios Económicos Indecopi, 2013 [ubicado el 28.IX 2015]. Obtenido en <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/docstrabajo/DocTrabN01-2012.pdf> p. 4.

tanto en la aplicación de sanciones, que se deriva de la verificación de la comisión de una conducta que contraviene las disposiciones legales, como, accesoriamente, medidas correctivas tendientes a revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro según sea su naturaleza reparadora o complementaria de ésta. Queda claro que ni las multas ni las medidas correctivas tienen carácter indemnizatorio, lo cual escapa de las potestades que le son inherentes a INDECOPI conforme a su naturaleza<sup>47</sup>.

Por lo tanto, INDECOPI para la protección de los derechos de los consumidores siempre tendrá esta facultad expedita, que será ejercida al momento de verificarse la comisión de una conducta contraria a las normas legales en materia de protección al consumidor, con el objetivo de evitar que se produzca nuevamente y reparar la afectación, resaltando que este órgano público, como lo es INDECOPI no indemniza ya que no forma parte de sus potestades asignadas.

Y, es por ello que teniendo en cuenta que INDECOPI fue concebido como un ente con autonomía técnica, económica y administrativa, encargado de proteger al mercado de las prácticas que resulten controlistas y restrictivas de la competencia, de la sanción de aquellas que generen competencia desleal, así como de proteger los derechos de la propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, sea como propiedad industrial o como derecho de autor. Es también el organismo encargado de sancionar la publicidad engañosa y dirigir el sistema destinado a la protección de los consumidores<sup>48</sup>.

Por lo que, siendo una institución con tales características es que tendrá también a través de la función de proteger los derechos de los consumidores la facultad de aplicar sanciones cuando exista un menoscabo a cualquier derecho en materia de protección al consumidor, siendo el organismo encargado de dirigir el sistema destinado a la

---

<sup>47</sup> GUZMAN HALBERSTADT, Cesar A. Op. Cit.

<sup>48</sup> KRESALJA ROSELLA<sup>3</sup>, Baldo. *Perú: consideraciones constitucionales y legales sobre la competencia económica*, Volumen 12 Número 12, [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://vlex.com/vid/consideraciones-constitucionales-legales-60291660> pp. 43-44.

protección de los consumidores. Y será a través de la facultad de aplicar sanciones que ostenta que cumplirá con la función de proteger los derechos de los consumidores.

Es por ello, que INDECOPI tiene la responsabilidad de utilizar adecuadamente esta facultad que se le asigna para cumplir una de sus principales funciones como lo es la protección de los derechos de los consumidores, ya que a través de ello se determinará si realmente el proveedor ha infringido una norma de protección al consumidor y por tanto corresponde imponerle una sanción.

### **2.1.2. Potestad Sancionadora de la Administración Pública (Indecopi)**

No obstante, la aplicación de sanciones es una expresión de la potestad sancionadora de la autoridad administrativa; es decir, la potestad sancionadora de la administración pública, que en este caso INDECOPI posee por ser un Órgano Público adscrito a la administración pública.

Como indica PEDRESCHI que “La obligatoriedad de las disposiciones que integran el ordenamiento jurídico vigente respecto de los administrados, exigen la previsión de mecanismos de reacción frente a las conductas que se traduzcan en incumplimiento o contravención de los mismos, toda vez que la eficacia de todo sistema jurídico depende de la existencia de suficientes facultades coercitivas en la Administración para garantizar su cumplimiento”<sup>49</sup>.

En este caso, a través de la potestad sancionadora que posee INDECOPI se llevarán a cabo estos mecanismos de reacción frente a cualquier conducta que vulnere las normas de protección al consumidor, siendo un mecanismo de reacción por ejemplo la imposición de multas a los proveedores que incumplan con las normas antes mencionadas.

---

<sup>49</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. “Análisis sobre la potestad sancionadora de la administración pública y el procedimiento administrativo sancionador en el marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General” en *Comentarios a la Ley del Procedimiento General – Ley N° 27444 Segunda Parte*, 1° Edición, Lima, ARA Editores, 2003, p. 501.

Por lo que, será a través de la Potestad Sancionadora, que se va expresar y materializar la imposición de sanciones administrativas (multas pecuniarias cierre de locales, suspensión de autorización, entre otros), y así INDECOPI podrá cumplir con su función de proteger los derechos de los consumidores.

Así mismo, se indica que la potestad sancionadora es aquella facultad de la administración pública de imponer sanciones a través de un procedimiento administrativo, entendida la sanción administrativa como aquel mal infligido a un administrado como consecuencia de una conducta ilícita, con finalidad represora, consistiendo la sanción en la privación de un bien o derecho, o la imposición de un deber, al estar vedada para la administración pública las sanciones consistentes en privación de libertad<sup>50</sup>.

Es decir, la potestad sancionadora como aquella facultad que posee INDECOPI como órgano de la administración pública, que le permite imponer sanciones a través de un procedimiento administrativo, imponiendo para ello una sanción administrativa; explicada líneas arriba, como consecuencia de una conducta ilícita, siendo en este caso la vulneración a una norma en materia de protección al consumidor.

No obstante, HIDALGO considera que “La potestad sancionadora consiste en la facultad de la Administración Pública de imponer sanciones a las personas físicas o jurídicas una vez analizado el grado de culpabilidad, derivada de la ley que previamente ha descrito los hechos y las sanciones que son necesarias y proporcionadas al fin que se tuvo en cuenta al instaurar la potestad”<sup>51</sup>.

Por lo cual, INDECOPI al poseer potestad sancionadora podrá imponer sanciones a los proveedores una vez que haya analizado el grado de culpabilidad teniendo en

---

<sup>50</sup> POTESTAD SANCIONADORA. *Enciclopedia Jurídica* [ubicado el 20.X 2015] Obtenido en <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/potestad-sancionadora/potestad-sancionadora.htm>

<sup>51</sup> PRADO HIDALGO, Nicolás. *El ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración Pública y sus límites tratándose de restricciones a derechos políticos, Derecho Electoral*, N° 14, 2012 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en [https://www.tse.go.cr/revista/art/14/prado\\_hidalgo.pdf](https://www.tse.go.cr/revista/art/14/prado_hidalgo.pdf) p. 6.

cuenta la vulneración del derecho al consumidor existente; y procederá a imponer y aplicar la sanción correspondiente y proporcional al daño causado al consumidor.

Siendo, que se encuentra regulada en los subcapítulos I y II del Capítulo II del Título IV (De los Procedimientos Especiales) de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, en adelante LPAG.

Como señala VERGARAY y GOMEZ “La potestad sancionadora es el poder jurídico que detenta la Administración Pública para castigar a los administrados cuando éstos lesionan determinados bienes jurídicos reconocidos por el marco constitucional y legal vigente. Esta potestad, mediante la represión de ciertas conductas, busca incentivar el respeto y cumplimiento del ordenamiento jurídico, desincentivando la realización de infracciones”<sup>52</sup>.

En este caso, INDECOPI teniendo la potestad sancionadora podrá castigar a los proveedores cuando infrinjan alguna norma de protección al consumidor, con la finalidad de que se respeten estas, y por lo tanto evitar que se vuelva a cometer la infracción.

Por ello, INDECOPI deberá hacer uso de la potestad sancionadora que le confiere la administración pública, respetando los parámetros de Ley; sobre todo no abusar de está aplicando cada uno de sus principios a cada caso en concreto, siendo estos de obligatorio cumplimiento al momento de emplear la potestad sancionadora.

Por lo que, se indica que la potestad sancionadora está estructurada y a su vez limitada, por principios constitucionales, que deben ser respetados por la Administración pública al momento de ejercerla, con la finalidad de evitar cualquier exceso o actuación arbitraria; es decir, que no se podrá imponer una sanción ni por lo

---

<sup>52</sup>GOMEZ APAC, Hugo; VERGARAY BEJAR, Verónica.” La Potestad Sancionadora y los Principios del Procedimiento Sancionador” *en Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General. Libro Homenaje a José Alberto Bustamante*, Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú, 2009. p. 1.

tanto aplicar si no se ha hecho uso de estos principios constitucionales que evitarán la arbitrariedad<sup>53</sup>.

Entonces, no sólo se debe entenderse la potestad sancionadora como aquel poder jurídico que detenta la administración pública o a través de la cual se va expresar y materializar la imposición de sanciones administrativas, sino también como aquella potestad o poder que si bien va a manifestar y expresar el poder conferido a través de la imposición de sanciones, también va a respetar los principios constitucionales que ostenta, para que por ende exista una correcta aplicación y no se incurran en ningún tipo de arbitrariedad.

Asimismo, cabe indicar que el ordenamiento atribuye a la Administración potestades represivas o de sanción dirigidas a contrarrestar la comisión de determinados supuestos de hecho calificados como conductas ilícitas, cuyo castigo se encuentra excluido de la competencia de los órganos jurisdiccionales penales<sup>54</sup>.

Entre esas potestades, se encuentra la potestad sancionadora como una potestad represiva o de sanción que estará dirigida a contrarrestar la actuación de determinados hechos que se consideran contrarios al ordenamiento jurídico; en este caso, en contra de los normas de protección al consumidor, cuyo castigo se encontrará a cargo de los órganos adscritos a la administración pública dependiendo de la materia; en este caso en materia de protección al consumidor.

Sin embargo, OCHOA indica que “La potestad administrativa de imponer sanciones no es aceptada pacíficamente por la doctrina ni por la jurisprudencia, siendo el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) que ha ratificado esta línea, en el sentido que las sanciones administrativas son una subespecie del género “sanciones punitivas”, y que en consecuencia, los principios del debido proceso penal son de aplicación, con

---

<sup>53</sup> Cfr. GÓMEZ APAC, Hugo; ISLA RODRÍGUEZ, Susan y otros. *Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 34, Año XXI [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13336/13963> p. 135.

<sup>54</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. Op.Cit. p. 502.

ciertas matices, al Derecho Administrativo sancionador; siendo que para el TEDH, que la potestad sancionadora de la Administración debería ser un monopolio judicial del Estado, pero que éste por motivos pragmáticos atribuye la represión de los ilícitos de menor relevancia a la Administración”<sup>55</sup>.

Lo cual, resulta contradictorio a lo expresado por el autor peruano Pedreschi, quien manifiesta que el castigo que se va aplicar a raíz de un infracción hacia las normas de protección al consumidor se encuentra excluido de la competencia de los órganos jurisdiccionales penales; comparándolo, con lo señalado por Ochoa, quien indica que las sanciones administrativas son una subespecie del género “sanciones punitivas”, y que en consecuencia, los principios del debido proceso penal son de aplicación, con ciertas matices, al Derecho Administrativo sancionador.

Y que, es tema de discusión ya que la postura indicada por Ochoa no tendría un sustento suficiente como para concluir que las sanciones administrativas que se imponen son una subespecie del género “sanciones punitivas”, ya que a diferencia de la vía penal, en sede administrativa no está contemplada la privación de la libertad como una forma de sancionar a quienes infringen el marco legal que los regula; en este caso, las normas de protección al consumidor; y esto se debe a que las sanciones que se imponen consisten por ejemplo en una amonestación, una multa, la limitación del ejercicio de alguna actividad, la incautación de bienes, etc.

No obstante, como señala CARBONELL que “El ejercicio de la potestad sancionadora de la administración no es otra cosa que enjuiciar una conducta, establecer que se da el presupuesto previsto en la norma y que, por tanto, puede y debe aplicarse la consecuencia: se trata de juzgar unos hechos y ejecutar la que la norma prevé. Y

---

<sup>55</sup> OCHOA CARDICH, César. “Límites de la potestad sancionadora del INDECOPI y las garantías del administrado en los procedimientos administrativos del Derecho de la Competencia”, *IUS ET VERITAS*, N° 13, año VII, 1997, pp. 191-192.

juzgar y hacer ejecutar lo juzgado es (...) competencia exclusiva de los jueces y Tribunales”<sup>56</sup>.

Es decir, que INDECOPI a través de sus órganos correspondientes por la potestad sancionadora que posee al ser parte de la administración pública podrá enjuiciar una conducta, que en este caso existirá cuando se presente una vulneración ante cualquier norma de protección al consumidor; y poder determinar y aplicar la respectiva sanción ante una vulneración al consumidor.

Y como lo manifiesta MORÓN “La actividad sancionadora tiene un objetivo único: ejercer la pretensión sancionadora del poder público administrativo, mediante un procedimiento especial, donde el administrado tenga suficientes garantías para el ejercicio de su defensa. Aquí, la Administración no busca el esclarecimiento de los hechos, la indagación de lo acontecido, o despejar una incertidumbre o duda. Parte de una imputación o cargo directo, y su procesamiento busca obtener certidumbre jurídica y real, a partir de la convicción que ha llegado a obtener luego de una actividad común de comprobación o inspección”<sup>57</sup>.

Siendo, esto así pues INDECOPI a través de sus órganos encargados de imponer sanciones mediante la potestad sancionadora que les confieren; aplicará las sanciones respectivas cuando exista una vulneración a las normas de protección al consumidor, salvaguardando el derecho del consumidor.

Por ello, la atribución a la administración pública de potestades sancionadoras viene impuesta por la eficacia exigida para la realización de los fines que se les encomienda; es decir, que ante una transgresión del ordenamiento jurídico administrativo ha de disponer que ésta pueda emplear los medios idóneos y necesarios para restablecer el

---

<sup>56</sup> Citado por PEREIRA CHUMBE, Roberto. “La Potestad Sancionadora de la Administración y el Procedimiento Administrativo Sancionador en la Ley N° 27444” *en Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativa General – Ley N° 27444* 1° Edición, Lima, ARA Editores, 2001, p. 281.

<sup>57</sup> MÓRON URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento General*, 10° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2014, p. 741.

orden jurídico perturbado, y reponer el bien jurídico protegido al momento anterior de la infracción<sup>58</sup>.

Por lo que, INDECOPI a través de la potestad sancionadora deberá emplear los medios idóneos y necesarios para restablecer el orden jurídico perturbador; es decir en este caso, la vulneración a una norma en materia de protección al consumidor y con ello la afectación a un derecho del consumidor.

Por lo que, como manifiesta PELAEZ “El procedimiento sancionador administrativo es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Consumo, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65° de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores”<sup>59</sup>.

Es decir, que será a través del procedimiento sancionador administrativo que INDECOPI canalizará la potestad sancionadora que posee, ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores, y que implicará el cumplimiento de su principal función que es proteger los derechos de los consumidores, la cual se cumple como ya se ha explicado en párrafos anteriores a través de la facultad de aplicar sanciones.

Y ello, relacionado con lo que MORÓN indica respecto a que “La potestad sancionadora constituye una competencia de gestión necesaria complementaria a la potestad de mando y corrección para el adecuado cumplimiento del orden administrativo establecido en procura del interés público”<sup>60</sup>.

---

<sup>58</sup> LIÑÁN, Luis; MARTIN, Richard y otros. *Praeceptum*. Año 1 Número 1, Lima, INDECOPI, 2014, p. 55.

<sup>59</sup> PELAEZ YPANAQUÉ, Rodrigo. *La naturaleza del Procedimiento de Protección al Consumidor del INDECOPI y la oportunidad de Desistimiento en el mismo*, 2013 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://www.prometheo.cda.org.pe/articulo.php?id=89>

<sup>60</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Los principios delimitadores de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana*, 2006. [ubicado el 20.X 2015] Obtenido en

Entendiéndose, que será necesario hacer efectivo cumplimiento de la potestad sancionadora por parte de las entidades administrativas en procura del interés público; es decir, en el presente caso en procura del interés del consumidor ante cualquier vulneración sobre algunos de sus derechos que posee.

## **2.2. Criterios establecidos en la legislación para la aplicación de sanciones**

Por lo tanto, INDECOPI para poder ejercer la facultad que se le asigna de imponer sanciones y su correspondiente aplicación, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), en adelante CPC; establece en el Artículo 112° los criterios que puede tener en consideración INDECOPI al graduar una sanción.

Por lo que, INDECOPI al momento de corroborar que el proveedor ha incumplido una norma en materia de protección al consumidor teniendo como consecuencia un perjuicio causado hacia este, al imponerle la sanción correspondiente de acuerdo al caso en concreto puede, de acuerdo como lo señala la Ley, tener en consideración los siguientes criterios.

### **2.2.1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción**

El beneficio ilícito es el criterio más ampliamente citado en la legislación que rige el accionar de los órganos resolutivos del INDECOPI. No obstante, la forma en que el beneficio ilícito es calculado e incorporado en la determinación de las multas no es uniforme<sup>61</sup>.

Es decir, se podría señalar respecto a este criterio que es uno de los más empleados por los órganos resolutivos del INDECOPI al momento de graduar una sanción; sin embargo, el modo en el que es calculado e incorporado por cada uno de los órganos resolutivos del INDECOPI no resulta ser equivalente, ya que cada uno de estos órganos utiliza este criterio y lo define de un modo particular. Por ejemplo, la Dirección

---

[http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271\\_los\\_principios\\_de\\_la\\_potestad\\_sanccionadora\\_de\\_la\\_administracion\\_en\\_la\\_ley\\_peruana.pdf](http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271_los_principios_de_la_potestad_sanccionadora_de_la_administracion_en_la_ley_peruana.pdf) p. 2.

<sup>61</sup> DÁVILA PHILIPPON, Santiago; CALDAS CABRERA, Melina.Op. Cit. p. 11.

de Derechos de Autor incorpora en su definición de beneficio ilícito no solo el beneficio directamente asociado a la infracción, sino también los beneficios derivados de la explotación posterior de lo obtenido gracias a la comisión de la conducta infractora.

Así mismo, el beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. También es lo que el proveedor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción administrativa. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero, sino que en términos económicos se entiende que el infractor se encuentra en una mejor situación (se ha procurado un beneficio) infringiendo el ordenamiento jurídico<sup>62</sup>.

Por lo que, el beneficio ilícito vendría a ser no la ganancia ni la utilidad como se indica en sentido contable o financiero sino lo que el proveedor percibe o pensaba percibir al cometer la infracción menos lo que percibiría si hubiese actuado lícitamente; es decir, si no hubiese cometido la infracción; ocurriendo que en términos económicos el proveedor se encontrara en una mejor situación a comparación del consumidor infringiendo la ley respectiva; siendo que ahí se ha encaminado a lograr un beneficio frente a la conducta realizada.

Es así que, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de la Libertad en el procedimiento sancionador a la Universidad San Pedro señala que “Sobre el deber de atención de los reclamos registrados en el libro de reclamaciones el beneficio ilícito obtenido es el ahorro en implementar alguna medida o alternativa de solución en brindar respuesta a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones; y sobre la obligación de contar con un libro de reclamaciones que cumpla con las condiciones, supuestos y especificaciones señalados por la norma el beneficio ilícito obtenido es el

---

<sup>62</sup> GÓMEZ APAC, Hugo; ISLA RODRÍGUEZ, Susan y otros. Op. Cit. p. 139.

ahorro en implementar o subsanar las características faltantes en la Hoja de su Libro de Reclamaciones<sup>63</sup>.

### **2.2.2. La probabilidad de detección de la infracción**

La probabilidad de detección es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Señalando que las infracciones con alta probabilidad de detección son aquellas en donde la autoridad las va a identificar con facilidad, debido a la labor de fiscalización o a las denuncias presentadas por los consumidores; y por su parte, las infracciones con baja probabilidad de detección son aquellas que resultan muy difícil de ser detectadas por la autoridad, sea porque significan el empleo de informes periciales, largas investigaciones, desplazamiento de la autoridad en diligencias de inspección, o porque los consumidores no las detectan con facilidad o porque les resulta más costoso (en términos de tiempo y búsqueda) denunciar al proveedor<sup>64</sup>.

Es decir, la probabilidad de detección de la infracción significa que la infracción realizada por el proveedor sea detectada por la autoridad administrativa y está aplique la correspondiente sanción; teniendo en cuenta que no todas las infracciones serán de gran facilidad detectar para la administración pública, como por ejemplo aquellos en donde se necesita informes periciales o que la autoridad concurren a diligencias de inspección para conocer los hechos; no obstante, existirán infracciones con alta probabilidad de detectar por la administración pública, como por ejemplo los incumplimientos de los mandatos de las resoluciones finales emitidas por la Comisión como el incumplimiento de medidas correctivas y del pago de las liquidaciones de costas y costos ordenadas.

Así mismo, se indica que la probabilidad de la detección está asociada con la percepción del infractor respecto de la posibilidad de ser descubierto; es decir, a mayor

---

<sup>63</sup> Resolución Final N° 0071-2016/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC}, 22 de enero de 2016. p. 8.

<sup>64</sup>Ibídem. p.p. 140-141.

probabilidad percibida de ser detectado menor será el incentivo a delinquir; sin embargo, es imposible determinarla con exactitud y puede «alterar» la multa, por lo que las autoridades pueden establecer rangos según el tipo de infracción con el objetivo de predictibilidad<sup>65</sup>.

No obstante, se indica que la incorporación de la probabilidad de detección es un aspecto fundamental para el logro de la disuasión efectiva de las infracciones detectadas. Al incorporar explícitamente la probabilidad de detección en el cálculo de la multa se reconoce que, por diversas circunstancias, no es posible que la autoridad detecte y sancione todas las infracciones que se comenten. A la vez, es una importante señal a los potenciales infractores, acerca de lo gravoso que podría resultar “jugar” con la posibilidad de no ser detectado, toda vez que dicha probabilidad sí está siendo considerada al momento de la determinación de la multa<sup>66</sup>.

Por lo tanto, este criterio es vital para que se pueda lograr la no repetición o no realización de las infracciones que han sido detectadas por la autoridad administrativa; reconociéndose que habrá situaciones en que la autoridad no podrá detectar ni sancionar las infracciones cometidas por el proveedor, sin dejar de advertirles de una u otra manera a los proveedores lo gravoso que resultaría jugar con la posibilidad de no ser detectado por la autoridad administrativa, ya que dicho criterio de la probabilidad de detección de la infracción si está siendo considerado para la determinación de la multa por parte de la Comisión.

### **2.2.3. El daño resultante de la infracción**

Este criterio se refiere al menoscabo o perjuicio que resulta de la infracción cometida por el proveedor hacia el consumidor en un caso en concreto; es decir, el detrimento causado al consumidor a raíz de la conducta infractora realizada por el proveedor.

---

<sup>65</sup> INDECOPI, *Serie Estrategias de Enforcement N° 3 Mejores prácticas y lecciones en el ejercicio de la supervisión, fiscalización y sanción*, Año 1 Número 3, 2015 [ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en <http://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5174> p. 183.

<sup>66</sup> DÁVILA PHILIPPON, Santiago; CALDAS CABRERA, Melina. Op. Cit. p. 13.

Por ejemplo, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de la Libertad en el procedimiento sancionador a la Universidad César Vallejo S.A.C. indica que “Sobre el condicionamiento de la matrícula universitaria al pago obligatorio de S/. 20,00 por el servicio de examen médico el daño resultante de la infracción es efectuar pagos por el servicio médico; y sobre la afiliación no autorizada al seguro universitario es efectuar pagos por un seguro no contratado de forma voluntaria”<sup>67</sup>.

Por lo que, como es de notarse en el ejemplo líneas arriba el daño resultante de la infracción se referirá al menoscabo o perjuicio ocasionado al consumidor que es consecuencia de la infracción cometida por el proveedor, y que en el Caso del Centro de Estudios Universitarios respecto a la afiliación no autorizada a un seguro universitario el daño resultante de la infracción pues sería los pagos por un seguro que el mismo consumidor, en este caso, el universitario ni siquiera ha contrato de forma voluntaria.

#### **2.2.4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado**

Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, se refiere a las consecuencias o resultados que la conducta infractora por parte del proveedor puede haber ocasionado en el mercado, y que por razones lógicas estas consecuencias o resultados no serán los más favorables debido a que ha existido una vulneración al ordenamiento jurídico trayendo como consecuencias situaciones de diferente índole en el mercado.

Es así que, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de la Libertad en el procedimiento sancionador a la Universidad San Pedro señala que “Sobre la falta de idoneidad del servicio de innovación tecnológica (implementación y acceso al servicio de wifi gratuito - aulas con equipos multimedia) los efectos de las conductas infractoras en el mercado son la afectación a las expectativas de los alumnos de la universidad

---

<sup>67</sup>Resolución Final N° 1200-2015/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC}, 13 de noviembre de 2015. pp. 9-10.

de contar con el servicio de innovación tecnológica ofrecidos en la matrícula 2015-I y la desconfianza que se genera en los consumidores quienes podrían pensar que tales conductas son prácticas normales en el mercado”<sup>68</sup>.

Por lo que, este criterio en conclusión se refiere a las consecuencias o resultados que la conducta infractora ha producido en el mercado respecto a un caso concreto en donde ha existido la vulneración hacia los derechos de los consumidores, teniendo como efecto siguiendo el ejemplo del Centro de Estudios Universitarios sobre la falta de idoneidad de un servicio de innovación tecnológica uno de los efectos es la afectación a las expectativas o esperanzas de los alumnos universitarios de poder contar con un servicio de innovación tecnológica.

#### **2.2.5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores**

Este criterio se refiere a la esencia del perjuicio causado por el proveedor o el nivel de afectación a la salud, integridad o patrimonio de los consumidores; como por ejemplo, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de la Libertad en el procedimiento sancionador a la Universidad César Vallejo S.A.C. indica que “Sobre el condicionamiento de la matrícula universitaria al pago obligatorio de S/. 20,00 por el servicio de examen médico la naturaleza del perjuicio causado es la restricción a la libertad de elección impuesta a la población de alumnos del ciclo regular 2014, esto es 1 001; y sobre la afiliación no autorizada al seguro universitario es la restricción a la libertad de elección impuesta a la población de alumnos del ciclo regular 2014, esto es 1 001”<sup>69</sup>.

Por lo tanto, este criterio hace alusión estrictamente a la naturaleza o a la esencia del perjuicio causado por el proveedor hacia el consumidor y al grado o nivel de afectación en distintos aspectos de los consumidores, como por ejemplo se indica en el Caso del

---

<sup>68</sup> Resolución Final N° 1361-2015/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC}, 28 de diciembre de 2015. pp. 5-6.

<sup>69</sup>Resolución Final N° 1200-2015/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC} Op. Cit. pp. 9-10.

Centro de Estudios Universitarios que la naturaleza del perjuicio causado es la restricción a la libertad de elección impuesta a los alumnos respecto a dos situaciones particulares en donde ha existido una vulneración a sus derechos como consumidores.

#### **2.2.6 Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar**

Este apartado, se refiere a otros criterios que dependiendo del caso en concreto la Comisión va a considerar adecuado adoptar o no; siendo que aquí se analizará de manera minuciosa el caso en particular debido a que la Comisión respectiva debe haber analizado los demás criterios explicados líneas arriba y decidir si opta por usarlos debido a que no son de estricto cumplimiento; y finalmente optar por otros criterios que serán señalados por la Comisión.

Siendo así que, se publicó en el portal web de RPP NOTICIAS, “INDECOPI propone nueva metodología para cálculo de multas”, pues INDECOPI informó que ha propuesto una metodología uniforme para la aplicación de multas que imponen los diferentes órganos resolutivos de la institución, y cuyo proyecto estará publicado en su página web para recibir opiniones, explicando que ello tiene el fin de establecer un sistema de multas que sirvan como una efectiva disuasión de conductas infractoras; agregando que la propuesta ha sido elaborada en base a los criterios establecidos por la legislación vigente, para la graduación de sanciones<sup>70</sup>.

Por lo tanto, a partir del tercer criterio denominado el daño resultante de la infracción; en adelante, tales como los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, etc., también resultan importantes para complementar la graduación de la sanción de las infracciones cometidas por el proveedor; los cuales serán valorados según el caso como atenuantes o agravantes

---

<sup>70</sup> RPP NOTICIAS. *Indecopi propone nueva metodología para cálculo de multas*, 2012 [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://rpp.pe/politica/actualidad/indecopi-propone-nueva-metodologia-para-calculo-de-multas-noticia-547709>

de la multa inicialmente obtenida a partir del beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción y la probabilidad de detección de la infracción; criterios utilizados por la mayoría de Comisiones<sup>71</sup>.

---

<sup>71</sup> Cfr. GÓMEZ APAC, Hugo; ISLA RODRÍGUEZ, Susan y otros. *Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 34, Año XXI [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13336/13963> p. 139.

## **CAPÍTULO 3**

### **LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD, RAZONABILIDAD Y PREDICTIBILIDAD AL UTILIZAR LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES**

El presente capítulo desarrollará cada uno de los principios del procedimiento administrativo como son el principio de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; respecto al principio de predictibilidad el miércoles 21 de diciembre del 2016 se promulgó el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General y en el cual este principio ahora se denomina principio de predictibilidad o de confianza legítima; asimismo se desarrollará su correcta aplicación de estos principios al utilizar los criterios establecidos para la aplicación de sanciones normados en el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor(Ley N°29571), los cuales han sido explicados en el capítulo anterior. Todo ello con la finalidad de sustentar a través de jurisprudencia en materia de protección al consumidor que los criterios establecidos para la aplicación de sanciones no están asegurando la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad, toda vez que INDECOPI está realizando una incorrecta aplicación de estos principios al momento de utilizar cada uno de los criterios establecidos.

#### **3.1. El Principio de Proporcionalidad**

El principio de proporcionalidad, según indica SÁNCHEZ “Viene a ser un principio de naturaleza constitucional que permite medir, controlar y determinar que aquellas injerencias directas o indirectas, tanto de los poderes públicos como de los particulares, sobre el ámbito o esfera de los derechos de la persona humana, respondan a criterios de adecuación, coherencia, necesidad, equilibrio y beneficio

entre el fin lícitamente perseguido y los bienes jurídicos potencialmente afectados o intervenidos, de modo que sean compatibles con las normas constitucionales”<sup>72</sup>.

Es decir, este principio será aquel que garantizará que cada una de las decisiones de las entidades tanto públicas como privadas en las cuales se encuentren en juego los derechos fundamentales de las personas sean acordes, coherentes y necesarias teniendo en cuenta el fin ilícitamente perseguido y los bienes jurídicos afectados o intervenidos, de modo que respeten la totalidad de las normas del ordenamiento jurídico.

Como señala HERNANDEZ “El principio de proporcionalidad busca determinar si esas normas jurídicas o esas decisiones o actuaciones que toman los funcionarios o servidores públicos de los poderes públicos afectan o no derechos fundamentales, razón por la cual, es un principio determinante para controlar a los poderes del Estado así como las actuaciones de los particulares”<sup>73</sup>.

Por lo que, el principio de Proporcionalidad en el ordenamiento jurídico peruano se ha constitucionalizado en el último párrafo del Artículo 200° de la Constitución Política del Perú en el que se dispone que “Cuando se interponen acciones de esta naturaleza [acciones de garantía] en relación con derechos restringidos o suspendidos [en un régimen de excepción], el órgano jurisdiccional competente examina la razonabilidad y la proporcionalidad del acto restrictivo”, aunque para referirlo a la vigencia de los derechos constitucionales dentro de un régimen de excepción. Por ello, el Tribunal Constitucional Peruano, en adelante TC, ha establecido que el principio de proporcionalidad es un principio general del derecho expresamente positivizado, cuya satisfacción ha de analizarse en cualquier ámbito del derecho y no sólo aplicable para

---

<sup>72</sup> Citado por BECERRA SUÁREZ, Orlando. *El principio de proporcionalidad*, 2012 [ubicado el 02.IX 2016]. Obtenido en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/orlandobecerra/2012/02/18/el-principio-de-proporcionalidad/>

<sup>73</sup> HERNANDEZ RENGIFO, Freddy Widmar. *El Principio de Proporcionalidad en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional*, Tesis para optar el grado de Maestro En Derecho Con Mención En Derecho Constitucional y Gobernabilidad, Lambayeque, UNPRG., 2013, p. 39.

los casos de determinar la proporcionalidad de la concreta medida restrictiva de un derecho constitucional suspendido en un régimen de excepción<sup>74</sup>.

Asimismo, se indica que cuando se habla de proporcionalidad se habla fundamentalmente de evitar la actuación arbitraria del poder, en particular, cuando se refiere de su actuación respecto de los derechos constitucionales o fundamentales, por lo que este principio tiene una lógica y mecánica interna en la determinación de la existencia de esa adecuada relación entre lo sacrificado y la finalidad del sacrificio, que exige someter la medida o acto cuya proporcionalidad se pretende evaluar a un triple juicio. Ese triple juicio está conformado por el juicio de idoneidad, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad sensu estricto, por lo tanto para que una medida sea calificada de proporcionada debe necesariamente superar cada uno de estos tres juicios; es decir, debe ser idónea, necesaria y proporcionada en sentido estricto<sup>75</sup>.

Por tanto, este principio busca principalmente evitar una actuación arbitraria del poder fundamentando correctamente las decisiones de los poderes públicos, y con un conjunto de elementos como lo son el juicio de idoneidad, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad sensu estricto que tendrá como resultado que la actuación o decisión de un funcionario o servidor público de una entidad sea calificada como proporcionada.

Siendo que, el principio de proporcionalidad también se considera un principio del procedimiento administrativo, establecido conjuntamente con el principio de razonabilidad en el Artículo IV numeral 1.4. de la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), en adelante LPAG, entendiéndose que las decisiones de la autoridad administrativa cuando creen obligaciones, califiquen infracciones e

---

<sup>74</sup> CASTILLO CÓRDOVA, Luis. *El principio de proporcionalidad en la jurisprudencia del tribunal constitucional peruano*, Revista Peruana de Derecho Público, 2005 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1908/Principio\\_proporcionalidad\\_jurisprudencia\\_Tribunal\\_Constitucional\\_peruano.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1908/Principio_proporcionalidad_jurisprudencia_Tribunal_Constitucional_peruano.pdf?sequence=1) p.p. 5-6.

<sup>75</sup>Ibidem. p.p. 10-11.

impongan sanciones deberán mantener la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar<sup>76</sup>.

Como señala NIETO “El principio de proporcionalidad en el ámbito del Derecho administrativo sancionador se presenta en dos planos claramente diferenciados. En primer lugar, su aplicación en el plano normativo, de tal manera que las disposiciones generales han de cuidarse de que las sanciones que asignen a las infracciones sean proporcionales a éstas y, en segundo lugar, en el plano aplicativo de tal manera que las sanciones singulares que se impongan sean igualmente proporcionales a las infracciones concretas imputadas”<sup>77</sup>.

Es decir, este principio del procedimiento administrativo a través de los planos antes explicados garantizará que las sanciones impuestas a cada una de las infracciones cometidas sean proporcionales en todos los sentidos evitando que la Administración Pública caiga en la arbitrariedad.

Y el principio de proporcionalidad, deberá ser utilizado como principio del procedimiento administrativo por la autoridad administrativa al momento de emitir sus resoluciones, ya que cada una de las Instituciones de la Administración Pública se encuentra sujeta a cumplir cada una de las normativas establecidas en la LPAG; entre ellas el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, el cual si bien tiene como norma especial su Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), en adelante CPC, como órgano de la administración pública también se encuentra sujeto a la normativa de la LPAG. Por lo tanto, en cada una de sus decisiones en materia de

---

<sup>76</sup> HUAMÁN ORDÓNEZ, Luis Alberto. *Jurisprudencia administrativa de carácter constitucional*, 1° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2010. p.p. 43.

<sup>77</sup>Citado por TIRADO BARRERA, José Antonio. *Principio de proporcionalidad y sanciones administrativas en la jurisprudencia constitucional*, Revista de la Facultad de Derecho PUCP, N° 67, 2011 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d0Zct9ppqJ4J:revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/2996/3548+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe> p. 462.

protección al consumidor tendrá que hacer uso efectivo del principio de proporcionalidad.

La actuación de este principio en los procedimientos sancionadores de INDECOPI, es de gran relevancia ya que significa que la sanción impuesta al proveedor debe guardar relación con la falta y su inadecuación es causal suficiente para que en etapa jurisdiccional se anule la dispuesta<sup>78</sup>; es decir, si la sanción impuesta al proveedor no es proporcional a la falta cometida, pues el proveedor tendrá todo el derecho de solicitar que se anule o se modifique la sanción según sea el caso.

Cabe resaltar, que este principio está conformado como antes se había señalado por tres tipos de juicios, criterios o elementos; idoneidad, necesidad y ponderación; precisando en primer lugar, que es necesario que la afectación a los intereses del administrado se encuentre dirigida al fin perseguido por la medida; en segundo lugar que, ante varias posibilidades de limitación, la Administración Pública escoja aquella que sea menos gravosa respecto del derecho fundamental a limitar; y es necesario finalmente, que el grado de afectación al derecho se encuentre acorde con el nivel de obtención de la finalidad perseguida con la limitación<sup>79</sup>.

Entendiéndose, que el juicio de ponderación o la proporcionalidad en sentido estricto como indica BARROSO “Verifica la relación costo beneficio de la norma; esto es, de la ponderación entre los daños causados y los resultados a ser obtenidos, tratándose de una cuestión de medida o desmedida para alcanzar un fin”<sup>80</sup>.

---

<sup>78</sup>FLORES - DAPKEVICIUS, Rubén. “Los Principios de Legalidad, Proporcionalidad y Motivación según el Tribunal Constitucional” en *Homenaje a Allan Brewer-Carías. Comentarios a la Jurisprudencia de Derecho Administrativo del Tribunal Constitucional Peruano (2000-2010)*, 1° Edición, Lima, Ediciones Legales Ius Et Veritas, 2012, p. 183.

<sup>79</sup> GUZMAN NARUPI, Christian. *Los Principios Generales del Derecho Administrativo*, Ius Et Veritas, N° 38, Volumen 19, 2009 [ubicado el 02.IX 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203/12768> p.12.

<sup>80</sup>Citado por LEON UNTIVEROS, Miguel Ángel. *El principio de proporcionalidad en el procedimiento sancionador. Metodología para la determinación de la sanción administrativa.*, Ius Et Veritas, N° 38, Volumen 19, 2009 [ubicado el 02.IX 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12205/12770> p.4.

Obteniendo como resultado, una sanción proporcional a la infracción causada al consumidor evitando de este modo posteriores modificaciones o nulidades a la sanción impuesta, y logrando INDECOPI cumplir con su función de proteger los derechos de los consumidores a través de la correcta imposición de sanciones a los proveedores.

Es así, que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en adelante la Sala, en el procedimiento sancionador a la Empresa Derco Perú S.A., señala que “El principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados”<sup>81</sup>, principio que se aplica en el presente caso a efectos de graduar la sanción a imponer; ya que a la mencionada empresa; la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 la sancionó con una multa ascendente a 1 UIT tras haberse verificado que omitió entregar al denunciante el vehículo adquirido en el plazo acordado, y con 2 UIT, al acreditarse que entregó al consumidor un vehículo con desperfectos; sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la primera decisión y; reformándola, se le impuso una amonestación, y la segunda decisión de igual manera; se reformó y se le impuso una multa de 01 UIT; debido a que la Sala apreció el contenido del acuerdo conciliatorio celebrado con el denunciante; el cual coincidía con la medida correctiva posteriormente ordenada por la Comisión; es decir, la devolución del valor del vehículo adquirido, más los gastos por seguros, trámites notariales y administrativos; cuestión que de la graduación de la sanción realizada por la Comisión se verificó que dicho órgano resolutorio omitió valorar la pertinencia de las citadas circunstancias atenuantes.

De igual manera, resuelve el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de San Martín, en el procedimiento sancionador al Señor Jeremias Luis Dulanto Cabanillas<sup>82</sup>, ya que el Señor Segundo

---

<sup>81</sup> Resolución 27782014/SPC-INDECOPI {EXPEDIENTE N°10592013/CC2}, 27 de agosto de 2014. p. 7.

<sup>82</sup> Resolución Final N° 019-2015/INDECOPI-SAM {EXPEDIENTE PRINCIPAL N° 123-2014/PS0-INDECOPI-SAM } {EXPEDIENTE N° 005-2015/AP-INDECOPI-SAM}, 19 de febrero de 2015. p.p. 8-9.

Regulo Cayao Olivera interpuso una denuncia contra su persona por presuntas infracciones de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor indicando que con fecha 10 de setiembre de 2014 ingresó su celular marca NOKIA LUMIA 920 al servicio técnico del denunciado para que le cambien la pantalla táctil, entregándole una pantalla nueva; sin embargo, luego de varios retornos le informaron que su celular había sufrido un menoscabo (rotura de un sensor de la pantalla), requiriéndosele dejar el mismo para su reparación en Lima, y pese a sus reiteradas visitas no obtuvo solución del caso, por lo que, registró su reclamo en el Libro de Reclamaciones del denunciado el 22 de octubre de 2014, fecha en que la denunciada aceptó su responsabilidad y se comprometió a solucionar el problema el 27 de octubre de 2014, sucediendo todo lo contrario; además manifestó que el Señor Dulanto no le expidió la orden de servicio técnico correspondiente que acredite las causas de la reparación y la fecha en que ingresó. Por tanto, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de San Martín, resolvió sancionar al Señor Jeremias Luis Dulanto Cabanillas con 2 UIT (1 UIT por la infracción de no cumplir con su deber de realizar un servicio de reparación idóneo y 1 UIT por la infracción de no entregar las órdenes de servicio técnico en cada una de las ocasiones en las que el celular materia de denuncia ingresó al servicio técnico para su reparación); sin embargo, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín revocó la primera decisión que consistió en una multa de 1 UIT ya que no cumplió con su deber de realizar un servicio de reparación idóneo, y la segunda decisión que consistió en una multa de 1 UIT debido a que no entregó las órdenes de servicio técnico en cada una de las ocasiones en las que el celular materia de denuncia ingresó al servicio técnico para su reparación; reformándola se le sancionó con una amonestación por las dos infracciones; debido a que la Comisión consideró trascendental tomar en cuenta a efectos de graduar la sanción, los medios probatorios que obran en el expediente por cada caso en particular, con el objetivo posterior de no aplicar una sanción confiscatoria a los proveedores que brindan sus productos y servicios en el mercado, siendo que en el presente caso el Señor Dulanto es una persona natural con negocio, que sus ventas en el 2013 fueron S/. 31, 855.30 y sus compras fueron S/. 38 161.36, asimismo en el 2014 sus ventas fueron S/. 154

405.60 y sus compras fueron S/. 143 562.62, y que de acuerdo a la información registrada en SUNAT el establecimiento del denunciado no cuenta con establecimientos anexos, por lo que esta instancia constató que el establecimiento del denunciado no presenta una envergadura tal que justifique la sanción total de 2 UIT (1 UIT por la infracción de no cumplir con su deber de realizar un servicio de reparación idóneo y 1 UIT por la infracción de no entregar las órdenes de servicio técnico en cada una de las ocasiones en las que el celular materia de denuncia ingresó al servicio técnico para su reparación). Además esta Comisión estima apropiado evaluar y analizar en todo procedimiento administrativo seguido contra el proveedor factores tales como la eventual calidad de microempresario, los ingresos o ventas brutas percibidos por su establecimiento, la cantidad de trabajadores con los que cuenta este, las fotografías del local, entre otros indicios que permitan determinar cuál es la magnitud y posición del proveedor en el mercado y de ese modo, dictar una sanción (pecuniaria) desincentivadora acorde a tales características, evitando su salida del mercado.

### **3.2. El Principio de Razonabilidad**

El principio de razonabilidad, se encuentra establecido primero como principio del procedimiento administrativo en el Título Preliminar Artículo IV Inciso 1 numeral 1.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), en adelante LPAG, en el cual se establece que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Por lo que, la Ley señala que mediante este principio se da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravamen contra los

administrados, y además contempla que para cumplir con el principio de razonabilidad una disposición de gravamen (por ejemplo, una sanción administrativa, la ejecución de acto, la limitación de un derecho, etc.) debe cumplir con adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida; es decir, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para lo cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen; y por último mantener la proporción entre los medios y fines; es decir, que la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir no tiene plena discrecionalidad para la opción sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal<sup>83</sup>.

Es decir, el principio de razonabilidad resulta ser un modelo fundamental para la autoridad administrativa cuando emite sus actos de gravamen y procede a sancionar a los que corresponden, siendo que para el estricto cumplimiento de éste principio los actos de gravamen que procederá a emitir la autoridad administrativa tienen que cumplir con una actuación dentro de los límites conforme la facultad atribuida, y además la existencia de una proporción entre los medios y fines que se buscan tutelar.

Y es que la lógica de este principio es, por un lado, la adecuación de las restricciones que adopte la administración a la finalidad que se busca obtener, y del otro, asegurar que tales restricciones resulten las menos gravosas posibles. En efecto, en aplicación de este principio la administración siempre deberá de optar entre todas las posibles limitaciones a imponer a un administrado aquella que resulte menos gravosa<sup>84</sup>.

Asimismo GUZMÁN indica que “La razonabilidad, en sentido estricto, implica que los fines perseguidos por la limitación a los intereses de los administrados sean válidos y legítimos en un Estado de Derecho, y si los fines de dichos actos de gravamen tienen por finalidad justificar un comportamiento arbitrario, autoritario o discriminatorio por

---

<sup>83</sup> MÓRON URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, 10ª Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2014, p.74.

<sup>84</sup> FALLA EZCURRA, Bullard. *Comentarios a la Propuesta Metodológica para la Determinación de Multas en el Indecopi*, 2013 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en [http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2013/02/Comentarios-BFE-a-propuesta-de-metodologia-de-multas-INDECOPI\\_16.01.13.pdf](http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2013/02/Comentarios-BFE-a-propuesta-de-metodologia-de-multas-INDECOPI_16.01.13.pdf) p. 6.

parte de la Administración Pública es evidente que la misma viola el principio de preferencia por los derechos fundamentales y deviene en inconstitucional”<sup>85</sup>.

Por lo que, la razonabilidad entendida según refiere GUZMÁN en sentido estricto implica que cada una de las decisiones emitidas por la autoridad administrativa (actos de gravamen) tienen que ser válidas y legítimas; sin embargo, si dichas decisiones tienen por finalidad un comportamiento arbitrario, autoritario, etc. Resulta suceder que se estaría violando el principio de los derechos fundamentales y además deviniendo en inconstitucional.

Siendo, que nuestro Tribunal Constitucional tiene establecido que: “El principio de razonabilidad es consustancial al Estado Social y Democrático de Derecho, y está configurado en la Constitución en sus artículos 3 y 43, y plasmado expresamente en su artículo 200, último párrafo”<sup>86</sup>.

Asimismo, este principio del derecho administrativo es considerado como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa regulado en el Artículo 230° Numeral 3 de la LPAG, en cual se establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido;
- y f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

No obstante, respecto del Artículo 230° Numeral 3 de la LPAG los criterios que se señalan a efectos de su graduación con las nuevas modificaciones son: a) El beneficio

---

<sup>85</sup>GUZMÁN NAPURÍ, Christian. *Los principios generales del Derecho Administrativo*, Ius Et Veritas, N° 38, 2009 [ubicado el 23.X.2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203/12768> p. 12.

<sup>86</sup>MORÓN URBINA, Juan Carlos. Op. Cit., p. 760.

ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

En ese sentido, de una interpretación literal del mencionado precepto legal podemos inferir tres requisitos que deben tomarse en cuenta para poder determinar el contenido del principio de razonabilidad en materia de decisiones administrativas. Estos son: 1) El principio de razonabilidad se aplica a decisiones de la autoridad administrativa, que creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, 2) El principio de razonabilidad se aplica a decisiones de la autoridad administrativa que deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida, y 3) El principio de razonabilidad obliga a que las decisiones de la autoridad administrativa mantengan la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>87</sup>.

Por consiguiente, según manifiesta PEDRESCHI “El principio de razonabilidad constituye un postulado que, en cierta medida, racionaliza la actividad sancionadora de la Administración evitando que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva y encauzando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio, como alternativa última de entre las que menos gravosas resulten para el administrado”<sup>88</sup>.

---

<sup>87</sup>LUCCHETTI RODRIGUEZ, Alfieri Bruno. *Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones administrativas*, Círculo de Derecho Administrativo, 2009 [ubicado el 23.X. 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14044> p. 2.

<sup>88</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. “Análisis sobre la potestad sancionadora de la administración pública y el procedimiento administrativo sancionador en el marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General” en *Comentarios a la Ley del Procedimiento General – Ley N° 27444 Segunda Parte*, 1° Edición, Lima, ARA Editores, 2003, p. 530.

Es decir, el principio de razonabilidad es aquel que racionalizará la actividad sancionadora de la administración impidiendo que ésta haga uso de actuación represiva y sobre todo arbitraria, teniendo como objetivo finalmente que la actuación y la decisión de la administración se encuentre fundada bajo criterios de ponderación que permitan tener un adecuado sustento ante cualquier cuestionamiento sobre su actuación.

Y, en el caso específico del ejercicio de la potestad sancionadora el principio de razonabilidad se orienta principalmente a lo siguiente: a) Garantiza que el ejercicio de la potestad sancionadora cumpla un efectivo rol de disuasión de una conducta constitutiva de infracción administrativa, y b) La exigencia de considerar un conjunto de criterios cuya evaluación permitirá determinar la sanción aplicable a cada caso, mediante una gradación entre rangos mínimos y máximos de sanciones posibles<sup>89</sup>.

Sin embargo, la Administración suele incurrir muchas veces en el exceso de punición cuando se trata de imponer una sanción; es por ello que se señala que el exceso de punición es uno de los vicios más comunes en que incurre la Administración cuando se trata de imponer una sanción a cualquier persona, y se refieren a aquella contravención que se produce cuando frente a un administrado que comprobadamente ha cometido una conducta descrita como ilícito por la normativa y luego de cumplir con estándares del debido proceso, la autoridad debe elegir la medida aflictiva aplicable al administrado entre el elenco de sanciones autorizadas por la ley a la Administración<sup>90</sup>.

La Administración, si bien tiene como facultad atribuida el de imponer sanciones puede incurrir en un exceso de punición al imponerlas lo cual resultaría un contravención por su parte cuando después de haberse seguido un procedimiento administrativo sancionador cumpliendo el debido procedimiento y habiendo identificado la conducta ilícita en la cual ha incurrido el administrado, la administración haciendo uso de la

---

<sup>89</sup> *Ibíd.* p.531.

<sup>90</sup>MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Op. Cit.*, p. 755-756.

facultad atribuida y dentro de ella los criterios y sanciones prevista en la Ley, impusiera una sanción desproporcionada con la conducta ilícita cometida por el administrado.

Asimismo, se debe precisar que cuando se produce un exceso de sanción nos encontramos frente a un vicio en la finalidad del acto sancionador conformado por la ausencia de proporcionalidad entre el contenido de la sanción a imponer y su finalidad, todo ello en relación con la conducta ilícita cometida por el administrado; por tanto si la Administración impone una sanción sin ponderar la existencia de todos los elementos de valoración establecidos en la Ley, hayan sido o no planteados por los administrados; infringe el principio de razonabilidad; y además el acto administrativo sancionador que constituya exceso de punición resultará afectado de vicio de nulidad previsto en el artículo 10 numeral 2 de la LPAG, en la medida que contiene un defecto relevante en la finalidad del acto que es requisito de validez del acto mismo<sup>91</sup>.

Es así, que nuestro Tribunal Constitucional ha establecido que una decisión sancionadora razonable supone cuando menos tres exigencias: a) La Elección adecuada de las normas aplicables al caso y su correcta interpretación; b) La comprensión objetiva y razonable de los hechos que rodean al caso, que implica no solo una contemplación en abstracto de los hechos sino su observación en directa relación con sus protagonistas; y c) Una vez establecida la necesidad de la medida de sanción, entonces el tercer elemento a tener en cuenta es que la medida adoptada sea la más idónea y de menor afectación posible a los derechos de los implicados en el caso<sup>92</sup>.

Es decir, estas tres exigencias establecidas por el Tribunal Constitucional deberán cumplirse con la finalidad de evitar que la administración incurra en el exceso de punición al imponer sanciones así como un debida razonabilidad y proporcionalidad evaluando cada caso en concreto.

---

<sup>91</sup>Cfr. MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento General*, 10° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2014, p.p. 757-759.

<sup>92</sup>MORÓN URBINA, Juan Carlos. Op. Cit., p. 763.

Y también, se ha establecido que el principio de proporcionalidad conlleva el cumplimiento de sus tres dimensiones: subprincipio de adecuación, el subprincipio de necesidad, y el subprincipio de proporcionalidad estricto sensu; entendiéndose el primero que la medida sancionadora debe ser idónea para lograr el fin u objetivo previsto por el legislador cuando le autorizo su empleo, el segundo hace lugar a la regla de la aplicación moderada de las sanciones, esto es que deben ser impuestas en la forma y medida estrictamente necesarias para que cumpla su finalidad, y el tercero consiste en que la sanción guarda una relación razonable con el fin que se procura alcanzar, y que finalmente la suma de estos factores determina la reducción de la discrecionalidad administrativa en la apreciación de los ilícitos y la imposición de las sanciones; por ejemplo, la decisión acerca de la cuantía de la sanción (por Ej. Multa) no constituye una decisión libre dentro de los márgenes mínimos y máximos previstos, sino que debe ser sustentada, en función de la gravedad de los hechos y los criterios de graduación esclarecidos por la ley (intencionalidad, perjuicio causado, circunstancias de la comisión de la falta, la repetición de la comisión, etc.)<sup>93</sup>.

Por lo que, es de estricto cumplimiento para el principio de proporcionalidad el cumplimiento de estas tres dimensiones con el objetivo de imponer sanciones totalmente razonables a la conducta ilícita cometida por el administrado y que la Administración tenga la obligación de fundamentar la sanción impuesta al administrado que debe incluir tanto el motivo de la sanción elegida como de su cuantía.

Y el principio de razonabilidad, al igual que se ha señalado líneas arriba con el principio de proporcionalidad; deberá ser utilizado como principio del procedimiento administrativo por la autoridad administrativa al momento de emitir sus resoluciones; en este caso por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI; Institución de la Administración Pública que se encuentran sujeta a cumplir cada una de las normativas establecidas

---

<sup>93</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Los principios delimitadores de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana*, 2006. [ubicado el 20.X 2015] Obtenido en [http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271\\_los\\_principios\\_de\\_la\\_potestad\\_sancionadora\\_de\\_la\\_administracion\\_en\\_la\\_ley\\_peruana.pdf](http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271_los_principios_de_la_potestad_sancionadora_de_la_administracion_en_la_ley_peruana.pdf) p.p.23-24.

en la LPAG, y que si bien tiene como norma especial su Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), en adelante CPC, como órgano de la administración pública también se encuentra sujeto a la normativa de la LPAG. Por lo tanto, en cada una de sus decisiones en materia de protección al consumidor tendrá que hacer uso efectivo del principio de proporcionalidad.

La actuación de este principio en los procedimientos sancionadores de INDECOPI, es de gran importancia ya que significa que la sanción impuesta al proveedor debe encontrarse dentro los límites autorizados por la Ley, ponderar cada una de las circunstancias del caso en concreto y que la medida que se haya adoptado sea la más apta y sobre todo de menor afectación a los derechos del proveedor, y si no sucediera así pues nos encontraríamos ante un vicio de nulidad previsto en el artículo 10 numeral 2 de la LPAG; y el proveedor podrá actuar conforme a Ley alegando la afectación de sus derechos porque la sanción no resulta ser razonable presentado su acción de nulidad conforme a Ley.

Y en caso, suceda todo lo contrario y la sanción impuesta por INDECOPI sea conforme a Ley, ponderando cada una de las circunstancias presentes en el caso y la medida que haya adoptado sea la más apta y de menor afectación a los derechos del proveedor, se evitará una posterior revocación por instancias superiores del INDECOPI y quedará establecido que INDECOPI si está cumpliendo correctamente con la facultad atribuida.

Es así, que la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, en adelante la Comisión, en el procedimiento sancionador a la Señora Victoria Larios Ramos, señala que “El principio de razonabilidad, es aquel según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones”<sup>94</sup>, principio que se aplica en el presente caso a efectos de graduar la

---

<sup>94</sup>Resolución 0085-2013/SPC-INDECOPI {EXPEDIENTE 161-2012/CPC-INDECOPI-LAM}, 15 de enero de 2013. p.p. 3-4.

sanción a imponer; ya que a la denunciada; la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque la sancionó con una multa ascendente a 6.9 UIT al haber quedado acreditado que no contaba con el libro de reclamaciones de naturaleza física o virtual en su establecimiento, así como tampoco cumplió con exhibir el aviso informativo que daba cuenta de la existencia del mismo; sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la decisión y; reformándola, se le impuso una multa de 2 UIT por no contar con un libro de reclamaciones ni con el aviso que dé cuenta sobre su existencia en su establecimiento; debido a que la Sala tuvo en cuenta que el beneficio ilícito esperado no es elevado, pues solo consiste en el ahorro generado por la falta de adquisición del libro de reclamaciones y la colocación del respectivo aviso; cuestión que no tuvo en cuenta desde un inicio la Comisión y si la Sala al momento de realizar un análisis más exhaustivo.

Así mismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en adelante Sala, en el procedimiento sancionador a la Empresa Derco Perú S.A., señala que “El principio de razonabilidad, es aquel según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción”<sup>95</sup>, principio que se aplica en el presente caso a efectos de graduar la sanción a imponer; ya que a la mencionada empresa; la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 la sancionó con una multa ascendente 5 UIT; 4 UIT por la venta de un vehículo con un rendimiento de combustible menor al ofrecido y 1 UIT por la demora en la atención al reclamo presentado por los denunciantes; sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó ambas decisiones; reformándolas, se le sanciona con una amonestación por la venta de un vehículo con un rendimiento de combustible menor al ofrecido y por la falta de atención al reclamo formulado por los denunciantes; la primera decisión debido a que la Sala de la revisión del expediente advierte que el daño sufrido por la denunciante no fue de una magnitud tal que justifique la multa impuesta por la Comisión, siendo que ello se desprende del hecho que los denunciantes hayan manifestado su voluntad de concluir el presente procedimiento en

---

<sup>95</sup> Resolución 058-2014/SPC-INDECOPI {EXPEDIENTE 1030-2011/CPC}, 13 de enero de 2014. p.10.

atención a la transacción extrajudicial celebrada entre las partes, y pese a los efectos negativos que la conducta de Derco pudo ocasionar en el mercado y el beneficio ilícito que pudo obtener, lo cierto es que la cuantía de la multa impuesta no resulta congruente al daño resultante de la infracción detectada, y respecto a la segunda decisión la Sala de la revisión de los medios probatorios advirtió que los denunciados formularon su reclamo a Derco por el rendimiento de combustible menor al ofrecido a través de una carta del 5 de abril de 2011, pese a lo cual la denunciada no cumplió con brindar respuesta dentro del plazo legal establecido; es decir, dentro de los 30 días calendarios de su presentación; no obstante, dicha omisión fue subsanada mediante carta notarial del 9 de mayo de 2011, esto es, cuando habían transcurrido 34 días calendarios desde la presentación de este y con anterioridad al inicio del presente procedimiento, y en atención a ello se advirtió que la conducta de Derco se encuentra comprendida en los alcances del numeral 1 del artículo 112° del Código como una circunstancia atenuante para la graduación de la sanción; cuestiones que no tuvo en cuenta la Comisión al momento de imponer la sanción a Derco, y la Sala a raíz de la apelación realizada por Derco tuvo que analizar e imponer una sanción razonable a la conducta realizada.

Por lo tanto, la administración al momento de sancionar si bien cuenta con discrecionalidad; aquella debe ir conjuntamente con los principios entre ellos el de razonabilidad con el objetivo de no caer en la arbitrariedad al sancionar, ya que de lo contrario sería una conducta antijurídica de la administración; y a ello se le suma la exigencia a las entidades de una actuación dentro de los límites de la facultad atribuida, lo cual resulta ser necesario para que la administración no caiga en la arbitrariedad.

### **3.3. El Principio de Predictibilidad**

El principio de predictibilidad, se encuentra establecido como uno de los principios del procedimiento administrativo en el Título Preliminar Artículo IV Inciso 1 numeral 1.15 de la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), en adelante LPAG, en el cual se establece que la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre

cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá. Sin embargo, con las nuevas modificaciones ahora el principio de predictibilidad o de confianza legítima establece que: La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representante información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

Es decir, cumplir con el principio de predictibilidad en la actuación administrativa, exige que las autoridades entreguen información de cada procedimiento que reúna tres calidades: información cierta, información completa e información confiable, con el objeto claro de generar en los administrados la expectativa razonablemente fundada sobre cuál ha de ser la actuación del poder en aplicación del Derecho y se retire cualquier riesgo de incertidumbre sobre la manera en que será tramitada y resuelta la situación sometida a la decisión gubernativa<sup>96</sup>.

El principio de predictibilidad será aquel en el cual la autoridad administración se encontrará en la obligación de brindar al administrado total información sobre el procedimiento que va a seguir y por tanto el resultado que obtendrá al final con el objetivo que el administrado no se encuentre en una incertidumbre durante el procedimiento desconociendo la actuación de la administración.

---

<sup>96</sup>MORÓN URBINA, Juan Carlos. Op. Cit., p. 96.

Así como también, la aplicación de este principio involucra la provisión de cualquier información a los ciudadanos sobre secuencias del procedimiento, competencias administrativas, tasas o derechos de trámite, criterios administrativos anteriores entre otros permitan a los ciudadanos anticiparse y planificar sus actividades; y para ello la Ley incorpora algunas reglas que refuerzan la predictibilidad a través de los precedentes (art. VI), la delimitación de la discrecionalidad para calificar los procedimientos en los TUPAS (art. 31 y ss.), la notificación de los recursos procedentes y la indicación del agotamiento o no de las vías administrativas (art. 24), la publicación de los días no laborales para la Administración Pública (at. 137), la difusión de requisitos y demás reglas de los procedimiento en los TUPAS<sup>97</sup>.

Por tanto, este principio tiene dos finalidades: la primera es la de permitirle al administrado poder determinar previamente el posible resultado de un procedimiento, lo cual le permitirá elaborar los mecanismos de defensa más adecuado para sus intereses; y la segunda que permitirá desincentivar la presentación de solicitudes sin mayor efectividad o legalidad, pues el administrado podrá conocer con cierta certeza la inviabilidad de su petición pudiendo decidirse por la abstención en el ejercicio de la misma<sup>98</sup>.

Por una parte, el administrado tendrá conocimiento el posible resultado del procedimiento que tiene ante la administración y sabrá como salvaguardar sus interés ante cualquier vulneración; y por otra parte como el administrado conoce como es que se va a llevar a cabo el procedimiento se evitará de estar presentando documentos que no tenga certeza en el procedimiento y también ello permitirá a la administración disminuir su carga en cuanto a solicitudes.

Asimismo, como señala CAIRAMPOMA “Desde la perspectiva procedimental, el procedimiento fijado bajo reglas aplicables a todos los administrados, en cuanto a tiempos y requisitos, evita que el administrado pueda recibir de la Administración

---

<sup>97</sup> Cfr. MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento General*, 10° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2014, p.p. 96-97.

<sup>98</sup> GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Op. Cit., p.p. 21-22.

Pública un resultado distinto del esperado, siempre que cumpla con los requisitos prefijados<sup>99</sup>.

No obstante, una Administración no predecible es aquella de la que no cabe esperar solución coherente alguna ya que no se sabrá si ella será en sentido positivo o negativo, hundiendo a la lógica del servicio público en un contenido oscuro e incoherente; es decir, es una Administración de la que cabe esperar cualquier resultado, incluido uno que conlleve la vulneración de los derechos fundamentales de la persona; por tanto ello es lo que se trata de evitar con este principio destinado a evitar una actuación carente de objetividad<sup>100</sup>.

Y el principio de predictibilidad también deberá ser utilizado como principio del procedimiento administrativo por la autoridad administrativa al momento de emitir sus resoluciones; en este caso por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, el cual en cada una de sus decisiones en materia de protección al consumidor tendrá que hacer uso efectivo del principio de predictibilidad, demostrándole al administrado que el resultado del procedimiento administrativo es concordante con la información brindada al inicio sobre el procedimiento administrativo que iba hacer llevado a cabo.

Por lo tanto, el principio de predictibilidad significa que el administrado debe saber desde el inicio del procedimiento hasta la forma en que finalizará este brindándole así seguridad jurídica.

#### **3.4. Los principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad al utilizar los criterios establecidos para la aplicación de sanciones**

---

<sup>99</sup>CAIRAMPOMA ARROYO, Alberto. *La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano*, Revista de la Facultad de Derecho PUCP, N° 73, 2014 [ubicado el 23.X. 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/11316> p. 499.

<sup>100</sup> Cfr. HUAMÁN ORDÓNEZ, Luis Alberto. *Jurisprudencia administrativa de carácter constitucional*, 1° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2010. p.p. 172-173.

Después de haber definido cada uno de los criterios que puede tener en consideración INDECOPI al graduar una sanción establecidos en el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), en adelante CPC; y posteriormente los principios del derecho administrativo establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), en adelante LPAG, se procederá a explicar cómo es que INDECOPI debe aplicar correctamente los principios antes definidos al utilizar los criterios para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor; y si realmente estos criterios están asegurando una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad.

En el caso del principio de proporcionalidad, el cual se refiere a que las decisiones de la autoridad administrativa cuando impongan sanciones deberán mantener la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar; y principalmente que la sanción impuesta al proveedor debe guardar relación con la falta; por tanto en materia de protección al consumidor la forma correcta en que INDECOPI debe aplicar correctamente este principio al utilizar los criterios para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor versa por ejemplo en el caso del primer criterio que es el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción que se refiere al beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa y que es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido, y aquí lo correcto es que INDECOPI compruebe en cada caso en concreto que el proveedor realmente ha obtenido un beneficio ilícito gracias a la comisión de la conducta infractora para que así la sanción resulte proporcional a la falta cometida.

El segundo criterio, la probabilidad de la detección que significa que la infracción realizada por el proveedor sea detectada por la autoridad administrativa y está aplique la correspondiente sanción; aquí lo que se requerirá por parte de INDECOPI es que la probabilidad de detección de la infracción sea alta; es decir, que la infracción se haya detectado en un primer momento sin la necesidad por ejemplo de que la autoridad administrativa concorra a diligencias de inspección para conocer los hechos lo cual

será de vital importancia ya que dicha probabilidad si será considerada al momento de la determinación de la multa, ya que resultaría desproporcional imponer una multa ascendente cuando no ha detectado totalmente la infracción cometida.

El tercer criterio, el daño resultante de la infracción se refiere al menoscabo o perjuicio que resulta de la infracción cometida por el proveedor hacia el consumidor en un caso en concreto; aquí INDECOPI tendrá que demostrar la existencia real del daño o detrimento causado al consumidor para que la sanción impuesta sea igualmente proporcional ya que si no existe un daño producto de la infracción la sanción variaría.

El cuarto criterio, los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado se refiere a las consecuencias o resultados que la conducta infractora por parte del proveedor puede haber ocasionado en el mercado; aquí INDECOPI tendrá que indicar la existencia o no de efectos que la conducta infractora por parte del proveedor ha generado en el mercado para que la sanción resulte proporcional evitando cualquier arbitrariedad por parte de la Administración Pública.

Y el quinto criterio, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores se refiere a la esencia del perjuicio causado por el proveedor o el nivel de afectación, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; aquí INDECOPI verificará si realmente existe la naturaleza del perjuicio causado en el caso concreto y recién identificando la existencia de la naturaleza del perjuicio imponer la sanción de acuerdo a la falta cometida.

En el caso del principio de razonabilidad, el cual establece que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar y racionaliza la actividad sancionadora de la Administración evitando que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva y encauzando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio; por tanto en materia de protección al consumidor la forma correcta

en que INDECOPI debe aplicar correctamente este principio al utilizar los criterios para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor versa por ejemplo en el caso del primer criterio que es el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción que INDECOPI detecte que el proveedor ha obtenido un beneficio ilícito con la conducta realizada, y detectándolo lo que correspondería sería sancionarlo con el beneficio ya detectado racionalmente.

Respecto al segundo criterio, la probabilidad de la detección; INDECOPI tendrá que identificar plenamente la infracción cometida por el proveedor siendo así la sanción que se aplicará será razonable de acuerdo a su facultad atribuida y racionalizando su actividad sancionadora evitando una actuación represiva.

El tercer criterio, el daño resultante de la infracción; INDECOPI tendrá primero que identificar la existencia del daño causado al consumidor y así poder imponer una sanción razonable mediante una gradación entre rangos mínimos y máximos de sanciones posibles; siempre y cuando se haya detectado el daño.

El cuarto criterio, los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, INDECOPI se encargará de comprobar que existen efectos producto de la conducta infractora que pueden haberse generado en el mercado y de acuerdo a ello la sanción tendrá que ser acorde con los efectos generados en el mercado.

Y el último criterio, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; aquí INDECOPI verificará la existencia de la naturaleza del perjuicio causado y en base a ello procederá a imponer la sanción la cual deberá ser razonable a la infracción cometida y dentro de los límites de su facultad atribuida.

Y en el caso del principio de predictibilidad, el cual establece que la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado

final que se obtendrá; y que ahora con las nuevas modificaciones como se señaló líneas arriba establece que la autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representante información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

Por tanto en materia de protección al consumidor la forma correcta en que INDECOPI debe aplicar correctamente este principio al utilizar los criterios para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor versa de manera global en cuanto a los cinco criterios mencionados líneas arriba que INDECOPI se encontrará en la obligación de informar al administrado desde el inicio del procedimiento el resultado que obtendrá al final con el objetivo que el administrado no se encuentre en una incertidumbre durante el procedimiento desconociendo la actuación de la administración, y ello incluirá que tenga conocimiento de los criterios que aplica INDECOPI al momento de imponer sanciones permitiéndole a los ciudadanos anticiparse y planificar sus actividades ante cualquier vicisitud.

Y es que cada uno de los principios antes explicados al estar regulados taxativamente en la ley se convierten en reglas; y por lo tanto si no se respetan el proveedor en este caso podrá pedir la nulidad de lo actuado y será el órgano competente quien decidirá si corresponde tal nulidad.

Además, que una de las funciones que cumplen los principios en materia sancionadora es la exigencia de considerar un conjunto de criterios cuya evaluación permitirá determinar la sanción aplicable a cada caso mediante una gradación entre rangos

mínimos y máximos; lo cual sucede en materia de protección al consumidor con los criterios ya establecidos de las sanciones administrativas.

Siendo, que incluso la LPAG en el artículo 229 Inciso 2 establece que las disposiciones contenidas se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales; que en este caso sería en materia de protección al consumidor, y son los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador.

Sin embargo, en muchas ocasiones INDECOPI a través de sus resoluciones no ha demostrado un análisis consistente y sólido de sus decisiones, sino todo lo contrario ya que ha sucedido que en primera instancia de un procedimiento administrativo sancionador no se ha realizado un análisis suficiente del caso en concreto llegando a revocar la primera de decisión y realizar un nuevo análisis más concreto señalando los criterios objetivos de aplicación de sanciones y cada uno de los principios del procedimiento administrativo, y como se deben aplicar correctamente; demostrando que los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor no aseguran la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; porque realmente no están aplicando correctamente los principios y sobre todo porque en primera instancia el análisis y motivación de las sanciones impuestas no es totalmente consistente y sólido, y consecuencia de ello es la revocabilidad o nulidad de muchas de sus resoluciones.

Y es que, lo que realmente debe buscar INDECOPI como parte de la administración pública con el establecimiento de los criterios para las sanciones administrativas es evitar los excesos e imposición de sanciones discrecionales; encontrándose orientados a garantizar la predictibilidad y seguridad jurídica que los agentes económicos reclaman; teniendo sumo cuidado cuando se tengan en consideración

para así evitar que en la práctica se incurra en sanciones carentes de razonabilidad y proporcionalidad<sup>101</sup>.

Por ejemplo, en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por César Augusto Pimentel Rodríguez contra American Air LinesInc<sup>102</sup>, por infringir el artículo 8 del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor indicando el denunciante que adquirió de Decatravel S.A. un boleto de viaje para la ruta Lima-Miami-Lima a cargo de American Airlines el cual contaba con la condición de “confirmado” programada la partida del vuelo de regreso a la ciudad de Lima para el 11 de agosto del 2007 las 23h 55; asimismo el 9 de agosto se comunicó con la denunciada para confirmar el vuelo apersonándose el 11 de agosto indicándole la denunciada que el vuelo se había cancelado logrando a través de reclamos que lo reasignen en otro vuelo, solicitando a la Comisión que en calidad de medida correctiva ordene a la denunciada la entrega de una suma no menor a un pasaje de ida y vuelta; siendo que en los descargos la denunciado alegó que asumió los gastos de alimentación y estadía del denunciante en la Ciudad de Miami; y la Comisión resolvió sancionar a la denunciada con un multa de 2 UIT por no haber brindado un servicio idóneo a la denunciante al cancelar el vuelo 2111 del 11 de agosto del 2007; sin embargo; la denunciada apeló alegando que le brindó al denunciante un servicio idóneo y al analizar la graduación de la sanción si bien al motivar la sanción de 2 UIT la Resolución apelada expreso “la infracción cometida por American Airlenes generó en el denunciante no sólo una situación de desconfianza frente al servicio de transporte aéreo sino que también generó perjuicios en el denunciante quien tuvo que permanecer un día más en la ciudad de Miami”; la Sala de Defensa de la Competencia, en adelante Sala, considera que la Resolución apelada contiene una motivación aparente puesto que no presenta todos los elementos fácticos y jurídicos que permitirían verificar la razonabilidad de la decisión, por lo que corresponde declarar su nulidad en lo que

---

<sup>101</sup>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA GERENCIA GENERAL. *Comentarios y sugerencias de la cámara de comercio de lima respecto de los criterios para la determinación de sanciones en el indecopi*, 2013[ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/4\\_%20CamaradeComerciodeLima.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/4_%20CamaradeComerciodeLima.pdf) p. 3.

<sup>102</sup> Resolución 0856-2008/TDC-INDECOPI {EXPEDIENTE 1696-2007/CPC}, 05 de mayo de 2008. p.p. 6-9.

respecta a la graduación de la sanción y ordenar a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento tomando en consideración el análisis antes expuesto.

Asimismo, en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por Carlos Enrique Lanegra Sánchez contra Inversiones Nacionales De Turismo S.A.<sup>103</sup>, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor indicando el denunciante que entre el 22 y 23 de diciembre de 2012, se hospedó en The Westing Hotel & Convention Center, de propiedad de la denunciada, siendo que canceló con US\$200,00 en efectivo el costo del alojamiento ascendente a US\$ 199.00, no obstante, no se le entregó su vuelto en ese momento; al retirarse, no se le entregó su comprobante de pago, ni su vuelto; y en el video de vigilancia del momento en el cual ingreso al hotel se podía observar que no se le entregó su vuelto, siendo que en los descargos la denunciada alegó que si no hubiera entregado el vuelto al momento en que se retiró el denunciante el señor Lanegra tenía a su disposición el Libro de Reclamaciones para indicar de manera inmediata su disconformidad, lo que no ocurrió; y reconoció que debido a inconvenientes en su sistema de registrados, no entregó al denunciante el comprobante de pago; sin embargo, con ello no se obtuvo un beneficio ilícito y no se causó daño al consumidor; y la Comisión resolvió sancionar a la denunciada con un multa de 2 UIT (1 UIT por la falta de entrega de vuelto Y 1 UIT por falta de entrega de comprobante de pago); sin embargo; la denunciada apeló alegando que cumplió con entregar el vuelto, tal como lo acreditaba con la comunicación de fecha 31 de diciembre de 2012 que remitió al denunciante, que el señor Lanegra no demostró que no se le había entregado su vuelto; y que las sanciones impuestas eran desproporcionales respecto al daño causado al denunciante y al analizar la graduación de la sanción en cuanto a la falta de entrega de vuelto la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 Sede Central considera que si bien respecto a este punto el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 sancionó a la denunciada con una 1 UIT en la medida que no acreditó haber entregado el vuelto al señor Lanegra; por su parte, Intursa señaló en su apelación que no obtuvo

---

<sup>103</sup> Resolución 018-2014/CC2 {EXPEDIENTE N° 783-2013/PS3} (EXPEDIENTE N° 394-2013/CC2-APELACIÓN), 09 de enero de 2014. p.p. 7-9.

beneficio alguno por la supuesta omisión, por lo que la multa es excesiva; ante ello, es necesario precisar que a consideración de esta Comisión, la denunciada si obtuvo un beneficio económico por tal situación, generado por la no entrega del vuelto ascendente a US\$ 1,00; no obstante, considerando lo señalado en párrafos anteriores respecto al principio de razonabilidad y proporcionalidad y teniendo en cuenta la magnitud de la infracción verificada, corresponde modificar la resolución apelada en este extremo y sancionar con una amonestación sin que ello implique desnaturalizar el efecto sancionador y desincentivador de la sanción respecto de la conducta infractora; y por tanto revocar la Resolución Final N° 1345-2013/PS3, en el extremo que sancionó a Inversiones Nacionales de Turismo S.A. con una multa de 1 UIT por la falta de entrega de vuelto.

Así, como las resoluciones explicadas líneas arriba en donde se comprueba que INDECOPI está demostrando un análisis inconsistente en cada una de sus decisiones en las cuales debe hacer uso efectivo de los criterios objetivos para la aplicación de sanciones asegurando conjuntamente con ello la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; principios del procedimiento administrativo que INDECOPI como parte de la Administración debe aplicarlos; y se demuestra también con las resoluciones explicadas en el acápite de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad.

Siendo, que como consecuencia de todo esto se comprueba con las resoluciones antes explicadas que al no fundamentar adecuadamente las sanciones impuestas a los proveedores haciendo uso de los criterios para la aplicación de sanciones pero sin utilizar adecuadamente los principios del procedimiento administrativo se ha dispuesto la revocabilidad en el procedimiento administrativo sancionador de la primera resolución e incluso su nulidad, todo ello dispuesto por la Sala porque ha comprobado en muchas ocasiones que la Comisión ha omitido valorar adecuadamente las circunstancias presentadas en cada caso concreto teniendo como consecuencia sanciones desproporcionales, irracionales y no predecibles.

Y está situación, se presenta porque si bien ya se encuentran establecidos los criterios que serán utilizados para imponer las sanciones respectivas a los proveedores que incurran en conductas ilícitas y por tanto vulneren los derechos de los consumidores; la legislación no describe cómo es que estos criterios deben aplicarse y calcularse; y como consecuencia de ello es que los Órganos resolutivos hayan desarrollado su propia metodología de aplicación de sanciones y que la actuación del INDECOPI no sea siempre predecible en cuanto al cálculo de multas se refiere; y dejen de lado la aplicación de los principios que rigen el procedimiento administrativo y un amplio margen de discrecionalidad por parte de la Administración respecto a la imposición de sanciones no logrando el efecto disuasivo de manera efectiva las conductas que infringen el marco legal.

Es así como el Estudio Grau, precisa algunos comentarios a la propuesta metodológica para la determinación de multas del INDECOPI observando respecto al beneficio ilícito como criterio que la propuesta no menciona qué elementos se deben tomar en cuenta a fin de determinar cuándo el daño es superior al beneficio dejando un espacio para la arbitrariedad; y también observa respecto a la probabilidad de detección como otro criterio señalando que si bien se indica que el cálculo de la probabilidad de detección se debe realizar en base a la percepción del infractor se establecen ratios en base a la información proporcionada por la Autoridad, y pues si bien la información proporcionada por la Autoridad puede servir de referencia para luego evaluar caso por caso la propuesta debería contener criterios o elementos de juicio que permitan establecer precisamente los ratios caso por caso<sup>104</sup>.

Siendo, importante que al establecerse los criterios para las sanciones administrativas el objetivo general es buscar mejorar la predictibilidad de cara a los administrados

---

<sup>104</sup> ESTUDIO GRAU ABOGADOS. *Comentarios a la propuesta metodológica para la determinación de multas en el INDECOPI*, 2013 [ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/7\\_%20EstudioGrauAbogados.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/7_%20EstudioGrauAbogados.pdf) p.p. 2-3.

tratando de disuadir comportamientos infractores, facilitar y hacer transparente el proceso de graduación de sanciones, de cara a los órganos resolutivos<sup>105</sup>.

Y si bien el objetivo de disuasión es relevante, también existen otros criterios que deben ser considerados al momento de establecer las multas como el principio de proporcionalidad con respecto al daño causado por la infracción.

Así mismo como indica BULLARD, existen algunos aspectos generales que no deben ser obviados por los órganos resolutivos de la entidad al momento de establecer cuál es la multa óptima para cada caso; entre ellos se encuentran que pueden existir casos en los cuales no se cuenta con la información acerca de probabilidad de detección y ganancias de la infracción; también aun cuando la información necesaria para determinar el monto de la multa exista, es posible que el cálculo requiera una inversión sustancial de recursos de la agencia (estudios, análisis de información, tiempo)<sup>106</sup>.

No obstante, se tiene como un antecedente el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado el 23 de enero del 2014; en el cual se establece de manera objetiva cómo se determinará el valor de la multa en el caso de las infracciones y sanciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones; siendo que clasifican las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones según su gravedad; asimismo señalan la fórmula para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones y una calificación en base a porcentajes en cuanto a los factores agravantes y atenuantes; por ello manifiestan que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso.

---

<sup>105</sup> INDECOPI, *Serie Estrategias de Enforcement N° 3 Mejores prácticas y lecciones en el ejercicio de la supervisión, fiscalización y sanción*, Año 1 Número 3, 2015 [ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en <http://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5174> p. 211.

<sup>106</sup> FALLA EZCURRA, Bullard. *Comentarios a la Propuesta Metodológica para la Determinación de Multas en el Indecopi*, 2013 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en [http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2013/02/Comentarios-BFE-a-propuesta-de-metodologia-de-multas-INDECOPI\\_16.01.13.pdf](http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2013/02/Comentarios-BFE-a-propuesta-de-metodologia-de-multas-INDECOPI_16.01.13.pdf) p.p. 9-10.

Siendo ello así; pues aquí se aprecia total objetividad al momento de imponer la sanción y determinar el valor de la multa debido a que existe una fórmula que apoyará en el cálculo de la sanción y la gravedad que implica cada infracción; lo cual permitirá a la Comisión imponer sanciones basadas en la objetividad y no en la subjetividad como muchas veces se ha venido realizando; y por lo tanto se obtendrán sanciones proporcionales, predictibles y razonables.

Así mismo, se encuentra la aprobación del Reglamento de Infracciones y Sanciones aplicable a los Prestadores de Servicios de Certificación Digital mediante la Resolución De La Presidencia Del Consejo Directivo del Indecopi N° 39-2017-Indecopi/Cod publicado el 28 de febrero de 2017; en el cual se establece respecto a la determinación de infracciones la forma en que se van a graduar éstas sean leves, graves y muy graves presentando para ello a través de cuadros la tipificación de cada una de ellas; y estableciendo para todo ello la fórmula que se deberá utilizar para la determinación de multas en cada caso.

Siendo, que las dos normas presentadas líneas arriba son aquellas que realmente apoyan a imponer sanciones proporcionales, predictibles y razonables a los proveedores; pues presentan fórmulas que permitirán determinar la multa; y es que normas como estas son las que realmente se necesitan.

Asimismo, ello también se refleja en la demanda contencioso administrativa contra el INDECOPI donde se señala: Que para la graduación de una sanción como la multa, se debe tener en cuenta, de manera preferente, los criterios establecidos en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por tratarse de una norma especial, y también se debe respetar en la determinación de la multa a imponer, el principio de razonabilidad y proporcionalidad, pues esta será la medida de que una multa sea acorde a derecho y que esté debidamente motivada. En el presente caso, la Administración ha tenido como criterio preponderante a la hora de graduar la sanción, al establecido en el numeral 5 del artículo 112 del Código citado, pues considera que la afectación a la salud de la entonces denunciante era un hecho relevante a efectos de la graduación de la sanción; por otro lado, también se observa de los actuados administrativos que la Administración ha

motivado su decisión de imponer una multa de 10 UITs, pues ha señalado las razones que la sustentan, por lo que, en el ejercicio de su potestad sancionadora, no ha vulnerado el principio de razonabilidad ni de proporcionalidad exigible a todo acto administrativo que impone sanciones<sup>107</sup>.

No obstante, es que es de suma relevancia la correcta aplicación de los principios de razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad al utilizar los criterios para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor; sin embargo, se está demostrando en el transcurso de este trabajo que estos criterios no aseguran una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad.

Y es que, en cada una de las resoluciones como se ha podido comprobar cuando se impone una sanción administrativa al proveedor si bien están haciendo uso de los criterios establecidos en la Ley, estos no están aplicando conjuntamente y de manera correcta los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad y la actuación de la administración pública se está convirtiendo en arbitraria imponiendo sanciones que finalmente se anulan o revocan.

Sin embargo, a fin del año pasado se promulgaron modificaciones tanto en la Ley del Procedimiento Administrativo General y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el primero una modificación respecto al principio de predictibilidad y en el segundo respecto a que la resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo; es decir, en los procedimientos sumarísimos de protección al

---

<sup>107</sup> Sentencia de la Corte Superior de Justicia de Lima {Expediente número 4887-2013}, 31 de Enero del 2006 [Ubicado el 22.XIII 2017]. Obtenido en: <http://latam.tirantonline.com/latam/publicNovedades/outputFicheroPdf?disposition=inline&docid=6523225&tolgeo=latam&filename=65232251.pdf&awskey=jPeruCsItem02%2F8%2F2%2Fc%2F82c985ec08712949950a38d5283860a1&tipoid=3&idiomaDeseado=es>

consumidor ya no habrá lugar al recurso de revisión ante la Sala competente pues la resolución que emita la Comisión agotara la vía administrativa. Y estas modificaciones, realmente no aseguran que INDECOPI como parte de la administración pública al utilizar los criterios establecidos para las sanciones administrativas aplique correctamente los principios antes mencionados; y es que el hecho por ejemplo de que ahora en los procedimientos sumarísimos existan solo dos instancias no asegura ni garantiza que la decisión establecida por la Comisión sea la correcta y que la sanción impuesta en el procedimiento sea la adecuada; y también en el principio de predictibilidad o confianza legítima en el cual se ha agregado en cuanto a la actuación de la autoridad administrativa; pues realmente todo ello se debe ver reflejado en cada una de sus resoluciones.

Por lo tanto, los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor definitivamente no aseguran la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; lo cual ha sido comprobado a través de las resoluciones emitidas por INDECOPI en las cuales la decisión tomada por la comisión ha sido revocada o anulada por que la sanción impuesta no ha sido la correcta explicando la Sala en muchas ocasiones el análisis deficiente que ha realizado antes y lo que no se ha tomado en cuenta.

Y es que lo realmente se busca es que la Administración Pública no caiga en arbitrariedad al hacer uso de su facultad de imponer sanciones y que cuando impongan la sanción no solo tenga en cuenta los criterios que la ley establece que pueden utilizar sino también los principios del Derecho Administrativo que forman parte de ella, y ella se encuentra en la obligación de uso de ellos; teniendo en cuenta que una incorrecta aplicación conllevará a que no se respete el procedimiento administrativo sancionador con el que cuenta la Administración Pública y se terminarán emitiendo resoluciones sin fundamento.

## **CONCLUSIONES**

- 1.** Los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor no aseguran la correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; porque realmente no están aplicando correctamente los principios y sobre todo porque en primera instancia de un procedimiento administrativo sancionador el análisis y motivación de las sanciones impuestas no es totalmente consistente y sólido, y consecuencia de ello es la revocabilidad o nulidad de muchas de las resoluciones de INDECOPI.
- 2.** La protección de los derechos de los consumidores como función del INDECOPI implica vigilar que la información en los mercados sea correcta, asegurar la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitar la discriminación en las relaciones de consumo; por lo que los consumidores cuando se encuentran ante la vulneración de sus derechos y concurra una infracción a cualquier norma en materia de protección al consumidor, existirán para ellos procedimientos a través de los cuales van a poder hacer valer sus derechos y lograr que se les repare el daño ocasionado.

3. La facultad de aplicación de sanciones del INDECOPI consiste en que este Órgano Público cumpla con imponer y por ende aplicar a los proveedores sanciones proporcionales y razonables al daño causado al consumidor cuando se compruebe la vulneración de sus derechos, respetando los límites establecidos en la Ley; siendo la aplicación de sanciones una expresión de la potestad sancionadora de la administración pública; es decir, aquella que INDECOPI como órgano de la administración posee y se va ir desarrollando conforme se impongan y apliquen las respectivas sanciones ya sean multas pecuniarias, cierre de locales, suspensión de autorización.
4. La correcta aplicación de los principios del procedimiento administrativo como lo son el principio de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad al momento de utilizar los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor; es en el caso del primer principio que al momento de utilizar cualquiera de los criterios se debe tener en cuenta que después de identificar el criterio la sanción impuesta debe guardar relación con la falta; en el caso del segundo principio la sanción se debe encontrar dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar; y en el último principio INDECOPI tiene la obligación de informar al administrado desde el inicio del procedimiento el resultado que obtendrá al final y ello incluirá que tenga conocimiento de los criterios que aplica INDECOPI al momento de imponer sanciones permitiéndole a los ciudadanos anticiparse y planificar sus actividades ante cualquier vicisitud.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **LIBROS**

1. ATOCHE FERNÁNDEZ, Paola. *Precedentes de observancia obligatoria del Indecopi. Resolución N° 0422-2003/TDC-INDECOPI del 03 de octubre del 2003. {Expediente N° 535-2001-CPC}*, 1° edición, Lima, Grijley, 2007.
2. DURAN CARRIÓN, Julio Baltazar. *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Doctrina, Legislación, Instituciones, Jurisprudencia Internacional, Nuevas Perspectivas de Desarrollo, 1° Edición, Lima, Universidad San Martín de Porres, 2007.
3. GHERSI, Carlos; WEINGARTEN, Celia. *Defensa del Consumidor*, 1° Edición, Rosario, Nova Tesis, 2005.
4. HUAMÁN ORDÓNEZ, Luis Alberto. *Jurisprudencia administrativa de carácter constitucional*, 1° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2010.
5. MÓRON URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento General*, 10° Edición, Lima, Gaceta Jurídica, 2014.
6. PEREIRA CHUMBE, Roberto. "La Potestad Sancionadora de la Administración y el Procedimiento Administrativo Sancionador en la Ley N° 27444" en *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativa General – Ley N° 27444*, 1° Edición, Lima, ARA Editores, 2001.
7. VILELA CARBAJAL, Jorge Eduardo. *La protección al consumidor en la jurisprudencia del Indecopi*, 1° Edición, Lima, Grijley, 2008.

## **OBRAS PUBLICADAS POR UNA INSTITUCIÓN**

8. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. *Guía de Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador*, 1° Edición, Lima, MINJUS, 2015.
9. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, MINISTERIO DE JUSTICIA. *Manual de Supervisión de Centros Educativos Particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación. Serie Compendios Normativos. N° 2*, Lima, INDECOPI, MINJUS, 2014.

## **TESIS**

10. HERNANDEZ RENGIFO, Freddy Widmar. *El Principio de Proporcionalidad en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional*, Tesis para optar el grado de Maestro En Derecho Con Mención En Derecho Constitucional y Gobernabilidad, Lambayeque, UNPRG., 2013.
11. MALPARTIDA CASTILLO, Víctor. *El Derecho del Consumidor en el Perú y en el derecho comparado*, Tesis para optar el grado académico de Doctor en Derecho de Autor, Lima, UNMSM., 2003.
12. VIGURIA CHAVEZ, Carlos Alfredo. *El consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor*, Tesis para optar el Título de Abogado, Lima, PUCP, 2012.

## **ARTÍCULOS PUBLICADOS EN OBRAS COLECTIVAS O ENCICLOPEDIAS**

13. FLORES - DAPKEVICIUS, Rubén. “Los Principios de Legalidad, Proporcionalidad y Motivación según el Tribunal Constitucional” en *Homenaje a Allan Brewer-Carías. Comentarios a la Jurisprudencia de Derecho Administrativo del Tribunal Constitucional Peruano (2000-2010)*, 1° Edición, Lima, Ediciones Legales Ius Et Veritas, 2012, 167-187.
14. GOMEZ APAC, Hugo; VERGARAY BEJAR, Verónica. “La Potestad Sancionadora y los Principios del Procedimiento Sancionador” en *Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General. Libro Homenaje a José Alberto Bustamante*, Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú, 2009, 1-30.

15. LIÑÁN, Luis; MARTIN, Richard y otros. *Praeceptum*. Año 1 Número 1, Lima, INDECOPI, 2014, 1-138.
16. PEDRESCHI GARCÉS, Willy. “Análisis sobre la potestad sancionadora de la administración pública y el procedimiento administrativo sancionador en el marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General” en *Comentarios a la Ley del Procedimiento General – Ley N° 27444 Segunda Parte*, 1° Edición, Lima, ARA Editores, 2003, 501-549.
17. SÁENZ DÁVALOS, Luis. “La Defensa del Consumidor en el Derecho Constitucional” en *Protección al Consumidor. Compendio de Doctrina, Legislación y Jurisprudencia*, 1° Edición, Trujillo, Normas Legales S.A.C., 2006, 43-70.

#### ARTICULOS DE REVISTA

18. ALDEA CORREA, Vládik. “De la Ley de Protección al Consumidor al Código de Protección y Defensa del Consumidor”, *Revista de Asesoría Especializada Suplemento Especial Ley N° 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor*, ECB Ediciones, setiembre 2010.
19. OCHOA CARDICH, César. “Límites de la potestad sancionadora del INDECOPI y las garantías del administrado en los procedimientos administrativos del Derecho de la Competencia”, *IUS ET VERITAS*, N° 13, año VII, 1997, 185-198.

#### RECURSOS ELECTRÓNICOS

20. BECERRA SUÁREZ, Orlando. *El principio de proporcionalidad*, 2012 [ubicado el 02.IX 2016]. Obtenido en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/orlandobecerra/2012/02/18/el-principio-de-proporcionalidad/>
21. BRINGAS GÓMEZ, Martha. *Atenuantes por infracciones a las normas pro consumidor. Defensa del Consumidor: El comportamiento del proveedor y la graduación de la sanción*, Columna Derecho & Empresa, 2014 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://cuestionesempresariales.blogspot.pe/2014/02/atenuantes-por-infracciones-las-normas.html>
22. CAIRAMPOMA ARROYO, Alberto. *La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano*, Revista de la Facultad de

- Derecho PUCP, N° 73, 2014 [ubicado el 23.X. 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/11316>
- 23.** CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA GERENCIA GENERAL. *Comentarios y sugerencias de la cámara de comercio de lima respecto de los criterios para la determinación de sanciones en el indecopi*, 2013[ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/4\\_%20CamaradeComerciodeLima.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/4_%20CamaradeComerciodeLima.pdf)
- 24.** CASTILLO CÓRDOVA, Luis. *El principio de proporcionalidad en la jurisprudencia del tribunal constitucional peruano*, Revista Peruana de Derecho Público, 2005 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1908/Principio\\_proporcionalidad\\_jurisprudencia\\_Tribunal\\_Constitucional\\_peruano.pdf?sequence=1](http://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1908/Principio_proporcionalidad_jurisprudencia_Tribunal_Constitucional_peruano.pdf?sequence=1)
- 25.** CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO (UNCTAD). *Informe sobre las Necesidades y Prioridades en el Área de Protección al Consumidor.Documento de trabajo para fines de discusión*, 2004 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://www.unctadxi.org/Sections/DITC/COMPAL/docs/Informes%20de%20Consumidor/Informe%20Peru%20PROTECCIONCONSUMIDOR.pdf>
- 26.** DÁVILA PHILIPPON, Santiago; CALDAS CABRERA, Melina. *Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi*. Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE. Gerencia De Estudios Económicos Indecopi, 2013 [ubicado el 28.IX 2015]. Obtenido en <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/docstrabajo/DocTrabN01-2012.pdf>
- 27.** DIARIO GESTIÓN. *Indecopi acertó plazos para solucionar denuncias en casos de menor cuantía*, 2014 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://gestion.pe/economia/indecopi-acorto-plazos-solucionar-denuncias-casos-menor-cuantia-2106230>
- 28.** DIARIO EL COMERCIO. *Cinco sectores agrupan más del 65% de reclamos de consumidores*, 2015 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://elcomercio.pe/economia/peru/cinco-sectores-agrupan-mas-65-reclamos-consumidores-noticia-1795717?ref=flujo\\_tags\\_514904&ft=nota\\_55&e=titulo](http://elcomercio.pe/economia/peru/cinco-sectores-agrupan-mas-65-reclamos-consumidores-noticia-1795717?ref=flujo_tags_514904&ft=nota_55&e=titulo).

29. DIARIO LA REPÚBLICA. *Bancos y financieras registran el mayor número de reclamos ante Indecopi*, 2011 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://larepublica.pe/11-12-2011/bancos-y-financieras-registran-el-mayor-numero-de-reclamos-ante-indecopi>.
30. DIARIO PERÚ 21. *Defensa del consumidor: ¿Cómo reclamar ante un servicio o producto defectuoso?*, 2015 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://peru21.pe/actualidad/defensa-consumidor-como-reclamar-ante-servicio-producto-defectuoso-2211815>.
31. DURAN CARRIÓN, Julio Baltazar. *El Derecho del Consumidor..... Un Derecho de la Persona*, 2008 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2008/10/12/el-derecho-del-consumidor-un-derecho-de-la-persona/>.
32. DURAN CARRIÓN, Julio Baltazar. *Nuevos Criterios Resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una Nueva Mirada de la Dimensión Real del Mercado y los Consumidores en el Perú*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 41, 2013 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12779>
33. ESTUDIO GRAU ABOGADOS. *Comentarios a la propuesta metodológica para la determinación de multas en el INDECOPI*, 2013 [ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/7\\_%20EstudioGrauAbogados.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/7_%20EstudioGrauAbogados.pdf)
34. FALLA EZCURRA, Bullard. *Comentarios a la Propuesta Metodológica para la Determinación de Multas en el Indecopi*, 2013 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en [http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2013/02/Comentarios-BFE-a-propuesta-de-metodologia-de-multas-INDECOPI\\_16.01.13.pdf](http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2013/02/Comentarios-BFE-a-propuesta-de-metodologia-de-multas-INDECOPI_16.01.13.pdf)
35. GIRALDO, Alejandro. *El Estado de situación de la Protección al Consumidor en el ámbito nacional y comunitario: Una propuesta de decisión 1989-2002* [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://www.comunidadandina.org/BDA/docs/CAN-PAS-0003.pdf>
36. GÓMEZ APAC, Hugo; ISLA RODRÍGUEZ, Susan y otros. *Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al*

- Consumidor*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 34, Año XXI [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13336/13963>
- 37.** GUZMAN HALBERSTADT, Cesar A. ¿Amor serrano o simplemente coherencia?, 2012 [ubicado el 18.IV 2016]. Obtenido en <http://elcristalroto.pe/regulatorio/proteccion-al-consumidor/amor-serrano-o-simplemente-coherencia/>
- 38.** GUZMAN NARUPI, Christian. *Los Principios Generales del Derecho Administrativo*, Ius Et Veritas, N° 38, Volumen 19, 2009 [ubicado el 02.IX 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203/12768>
- 39.** INDECOPI, *Serie Estrategias de Enforcement N° 3 Mejores prácticas y lecciones en el ejercicio de la supervisión, fiscalización y sanción*, Año 1 Número 3, 2015 [ubicado el 10.XII 2016]. Obtenido en <http://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5174>
- 40.** INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *Procedimientos Administrativos* [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en [http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/jer\\_interna.aspx?are=0&pfl=0&jer=1393](http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/jer_interna.aspx?are=0&pfl=0&jer=1393)
- 41.** KRESALJA ROSELLA, Baldo. *Perú: consideraciones constitucionales y legales sobre la competencia económica*, Volumen 12 Número 12, [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://vlex.com/vid/consideraciones-constitucionales-legales-60291660>
- 42.** LEON UNTIVEROS, Miguel Ángel. *El principio de proporcionalidad en el procedimiento sancionador. Metodología para la determinación de la sanción administrativa.*, Ius Et Veritas, N° 38, Volumen 19, 2009 [ubicado el 02.IX 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12205/12770>
- 43.** LUCCHETTI RODRIGUEZ, Alfieri Bruno. *Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones administrativas*, Círculo de Derecho Administrativo, 2009 [ubicado el 23.X. 2016]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14044>

44. MATOS, Margaret; VALDEZ, Doris. *Entrevista al Doctor Juan Francisco Rojas Leo "Un Nuevo Indecopi a la Luz del Anteproyecto del Código de Consumo"*, Derecho & Sociedad. Asociación Civil, N° 34, Año XXI [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13337/13964>
45. MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Los principios delimitadores de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana*, 2006. [ubicado el 20.X 2015] Obtenido en [http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271\\_los\\_principios\\_de\\_la\\_potestad\\_sancionadora\\_de\\_la\\_administracion\\_en\\_la\\_ley\\_peruana.pdf](http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271_los_principios_de_la_potestad_sancionadora_de_la_administracion_en_la_ley_peruana.pdf)
46. ORDINOLA GUERRA, César G. *La historia del Indecopi en la protección del consumidor peruano: los primeros dieciocho años en Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*, 2011 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1>.
47. PELAEZ IPANAQUÉ, Rodrigo. *La naturaleza del Procedimiento de Protección al Consumidor del INDECOPI y la oportunidad de Desistimiento en el mismo*, 2013 [ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en <http://www.prometheo.cda.org.pe/articulo.php?id=89>
48. POTESTAD SANCIONADORA. *Enciclopedia Jurídica* [ubicado el 20.X 2015] Obtenido en <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/potestad-sancionadora/potestad-sancionadora.htm>
49. PRADO HIDALGO, Nicolás. *El ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración Pública y sus límites tratándose de restricciones a derechos políticos*, Derecho Electoral, N° 14, 2012 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en [https://www.tse.go.cr/revista/art/14/prado\\_hidalgo.pdf](https://www.tse.go.cr/revista/art/14/prado_hidalgo.pdf)
50. Resolución 3294-2013/SPC-INDECOPI {Expediente 442-2012/PS0-INDECOPI-LAL}, 27 de noviembre del 2013 [Ubicado el 20.X 2015]. Obtenido

en [http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc\\_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3294.pdf](http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3294.pdf).

51. ROCA, Santiago; CÉSPEDES, Eva. *La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú*, Gestión y Política Pública, N° 2, Volumen XX, 2011 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.XX\\_No.II\\_2do sem/08\\_Roca-Cespedes.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XX_No.II_2do_sem/08_Roca-Cespedes.pdf).
52. ROCA T., Santiago. *Concepción, institucionalización y descentralización de la protección al consumidor en el Perú: Un análisis comparado con México, Estados Unidos, Brasil y Suecia*, Documento de Trabajo N° 25, 1° Edición, Lima, Universidad ESAN, 2009 [ubicado el 28.IX 2015]. Obtenido en <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/02/DefDocTrab25Roca.pdf>
53. RPP NOTICIAS. *Indecopi propone nueva metodología para cálculo de multas*, 2012 [ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en <http://rpp.pe/politica/actualidad/indecopi-propone-nueva-metodologia-para-calculo-de-multas-noticia-547709>
54. ROSLER, Hannes. *Fundamentos del Derecho del consumidor en la Unión Europea, Ius Et Veritas*, Volumen 22, N° 44, 2012 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12029>.
55. Sentencia del Tribunal Constitucional {Expediente número 1963-2006-PA/TC}, 5 de Diciembre del 2006 [Ubicado el 20.X 2015]. Obtenido en: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/01963-2006-AA.html>.
56. Sentencia del Tribunal Constitucional {Expediente número 3432-2004-AA/TC}, 12 de Agosto del 2004 [Ubicado el 14.IV 2016]. Obtenido en: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/03432-2004-AA.html>
57. Sentencia de la Corte Superior de Justicia de Lima {Expediente número 4887-2013}, 31 de Enero del 2006 [Ubicado el 22.XIII 2017]. Obtenido en: <http://latam.tirantonline.com/latam/publicNovedades/outputFicheroPdf?disposition=inline&docid=6523225&tolgeo=latam&filename=65232251.pdf&awskey=jPeruCsItem02%2F8%2F2%2Fc%2F82c985ec08712949950a38d5283860a1&tipoid=3&idiomaDeseado=es>

58. SOSA SACIO, Juan Manuel. *Una mirada constitucional a la defensa del consumidor con especial referencia a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.* en *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*, 2011 [ubicado el 22.X 2015]. Obtenido en <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1>
59. TIRADO BARRERA, José Antonio. *Principio de proporcionalidad y sanciones administrativas en la jurisprudencia constitucional*, Revista de la Facultad de Derecho PUCP, N° 67, 2011 [ubicado el 21.X 2015]. Obtenido en <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d0Zct9ppqJ4J:revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/2996/3548+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

## **JURISPRUDENCIA**

60. Resolución N° 0221-1998/TDC-INDECOPI {EXPEDIENTE N° 279-1997-CPC} {EXPEDIENTE N° 338-1997-CPC} {EXPEDIENTE N° 339-1997-CPC}, 19 de agosto de 1998.
61. Resolución Final N° 0071-2016/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC}, 22 de enero de 2016.
62. Resolución Final N° 1200-2015/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC}, 13 de noviembre de 2015.
63. Resolución Final N° 1361-2015/INDECOPI-LAL {EXPEDIENTE N° 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC}, 28 de diciembre de 2015.
64. Resolución 27782014/SPC-INDECOPI {EXPEDIENTE N° 10592013/CC2}, 27 de agosto de 2014.
65. Resolución Final N° 019-2015/INDECOPI-SAM {EXPEDIENTE PRINCIPAL N° 123-2014/PS0-INDECOPI-SAM} {EXPEDIENTE N° 005-2015/AP-INDECOPI-SAM}, 19 de febrero de 2015.
66. Resolución 0085-2013/SPC-INDECOPI {EXPEDIENTE 161-2012/CPC-INDECOPI-LAM}, 15 de enero de 2013.

- 67.** Resolución 058-2014/SPC-INDECOPI {EXPEDIENTE 1030-2011/CPC}, 13 de enero de 2014.
- 68.** Resolución 0856-2008/TDC-INDECOPI {EXPEDIENTE 1696-2007/CPC}, 05 de mayo de 2008.
- 69.** Resolución 018-2014/CC2 {EXPEDIENTE N° 783-2013/PS3} (EXPEDIENTE N° 394-2013/CC2-APELACIÓN), 09 de enero de 2014.