
Indecopi publica Lineamientos sobre Protección al Consumidor (Segunda Parte)

Con fecha 17 de octubre de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (SPC), publicó la guía denominada “**Lineamientos sobre Protección al Consumidor**”, con el fin de dar a conocer los principales criterios resolutivos sobre protección al consumidor adoptados por el Indecopi, de forma que los consumidores y proveedores tengan un mejor conocimiento de sus derechos en sus relaciones de consumo.

En la primera entrega se dió a conocer algunas definiciones generales, esta semana nos abocaremos a los aspectos procesales que debe tomar en cuenta ante un eventual proceso en Indecopi:

Improcedencia de la denuncia

1. Por falta de interés para obrar: Se da cuando el denunciante carece de interés para actuar al momento de interponer la denuncia, por ejemplo, porque el proveedor soluciona los hechos reclamados antes de la formulación de la misma, deviene en improcedente.
2. Por subsanación antes de la notificación: Según el artículo 108 del Decreto Legislativo N.° 1308, si el denunciado acredita ante la autoridad haber subsanado la conducta presuntamente infractora antes de la notificación de imputación de cargos, la denuncia se vuelve improcedente.

Causal de Eximente por subsanación de la conducta infractora

Cuando en los procedimientos iniciados por la Autoridad (de oficio) se configura la subsanación de la conducta presuntamente infractora, antes de la notificación de imputación de cargos, ello determina la exoneración de responsabilidad.

Tipos de Desistimiento

1. **Por liquidación de costas y costos:** Indecopi no ejerce ninguna potestad sancionadora, sino que verifica la documentación presentada por el denunciante respecto de los gastos incurridos por concepto de las costas y costos del procedimiento, y ordena su pago.
2. **Por reclamo en queja:** Si el administrado, en el marco de un procedimiento de protección al consumidor, formula un reclamo en queja contra la autoridad, también puede desistirse de la interposición del mismo.

Efectos del Allanamiento y Reconocimiento

En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el denunciado se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones contenidas en ella, liminarmente se da por concluida el procedimiento en los extremos en que se allanó o reconoció. Bajo ese contexto corresponde a INDECOPI declarar fundada la denuncia, asimismo, según el momento en que se allana o reconoce, las sanciones derivarán de la siguiente manera:

- Dentro del plazo: INDECOPI evaluará si el denunciado será sancionado con una amonestación y exonerarlo de los costos del procedimiento.
- Fuera del plazo: INDECOPI evaluará la situación considerando como atenuante para la graduación de la sanción pero no exonera del pago de costos del procedimiento.

Abandono del Procedimiento

La Ley del Procedimiento Administrativo General, contempla el abandono como una de las formas de poner fin al proceso, pero ante INDECOPI es necesario que el incumplimiento en el que hubiera incurrido el administrado cause ineludiblemente la paralización del proceso.

Caducidad del Proceso

En un proceso seguido por iniciativa de parte, no se aplica la caducidad contemplada en la Ley N° 27444. Únicamente se aplica en los procedimientos promovidos por la propia autoridad, como consecuencia de su función de fiscalización.

Medios probatorios en un procedimiento de oficio

En los procedimientos iniciados de oficio para defender un interés colectivo o difuso, la autoridad sólo podrá sancionar en caso de que se evidencie que el proveedor ha incurrido en una infracción de alcance general.

Principio de Confianza Legítima

Los órganos de INDECOPI pueden tener criterios distintos de interpretación, pero según el principio de confianza legítima, se considera relevante el actuar del denunciado en los casos que haya realizado una determinada conducta sobre la base de un pronunciamiento previo de la autoridad, en la que indicó que dicha conducta resultaba lícita.

Graduación de la Sanción Administrativa

1. Atenuantes: Para atenuar la sanción el Código de Protección al Consumidor, establece dos supuestos, primero: "La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi" y, segundo: "Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma".

2. Agravantes: Primero: "Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores" y, Segundo, la autoridad podrá emplear como circunstancia agravante especial, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento.

Indebida Motivación de la Sanción

Las resoluciones de la autoridad administrativa deben contar con todos los elementos necesarios que fundamenten la forma en la que han fallado, asimismo, no puede emplear calificaciones diferentes a los que la norma contempla.

Atención de las Solicitudes de informe oral

La Administración Pública puede denegar una solicitud de uso de palabra al administrado, ante ello el administrado puede exigir a la Administración que emita un pronunciamiento justificando las razones de su negativa, en caso la autoridad administrativa incumpla con lo solicitado se transgrediría el principio de congruencia procesal.

Sobre Recursos Administrativos

1. Improcedencia del recurso de apelación por falta de expresión de agravio: La Autoridad Administrativa aplica supletoriamente los artículos pertinentes del Código Civil, por ello el recurso será declarado inadmisibile en caso no cumpla con las formalidades o no precise el agravio.

2. Apelación de resoluciones que declaran inadmisibile una demanda: La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha considerado que resultan impugnables las resoluciones de primera instancia que declaran inadmisibile la denuncia.

3. Apelación de resoluciones que declaran la suspensión del procedimiento: Las resoluciones que declaran la suspensión del proceso no ponen fin a la instancia, son susceptibles de ser cuestionadas vía recurso de apelación.

Requisitos para el otorgamiento de Medida Cautelar

Para su otorgamiento se corresponde verificar los requisitos cuando: I) se encuentre pendiente que el órgano resolutorio de primera instancia emita una resolución sobre el fondo del asunto; y ii) pese a que el órgano de primera instancia hubiese expedido pronunciamiento, el mismo no constituya un acto firme, por hallarse impugnado por las partes del procedimiento, sin que se hubiese emitido aún una resolución de fondo de la segunda instancia.

Legitimidad y procedencia de quejas en la tramitación de multas coercitivas

Los reclamos en queja no se consideran una impugnación al acto administrativo en sí, pues constituye un medio de impulso en la tramitación para subsanar vicios y arreglarlos a las normas correspondientes, por ello la queja está dirigido a procedimientos irregulares de la administración.

Alcances de las Medidas Correctivas

Las medidas correctivas no están condicionadas a que un determinado servicio se haya realizado o no, sino a que dicho producto o servicio haya sido conforme a los términos de la oferta, es decir, puede haberse materializado el servicio, pero si este no es conforme a lo ofrecido incurriría en un incumplimiento con el consumidor que debe ser resarcido.

Finalmente, adelantamos que en el próximo boletín detallaremos los aspectos más importantes de las Cláusulas Abusivas en los contratos.

Para mayor información de la guía ingresar al siguiente [enlace](#)



SOCIEDAD
NACIONAL DE
INDUSTRIAS

Nota de Interés Regulatoria

En caso de requerir mayor información contactarnos al correo: alertalegal@sni.org.pe

- Departamento Legal T 616 4444 anexo 248