

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico sobre la Resolución Final N°
3227-2023/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Abogada que presenta:

Katherine Lizeth Ramos Suaña

ASESOR:

Luis Gonzalo Ramírez Ramírez


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, RAMÍREZ RAMÍREZ, LUIS GONZALO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico sobre la Resolución Final N° 3227-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) RAMOS SUAÑA, KATHERINE LIZETH, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 26%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 21/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 21 de julio del 2025.

RAMÍREZ RAMÍREZ, LUIS GONZALO	
DNI: 40519618	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0009-0007-0140-4719	

RESUMEN

La Resolución Final N° 3227-2023/SPC-INDECOPI refiere a la denuncia presentada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra MR & T Coporation S.A.C. por la presunta infracción de cláusulas abusivas en sus comprobantes de pagos, cuestionamiento sobre el que el proveedor denunciado se allanó en su oportunidad.

Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto de Defensa del Consumidor y Propiedad Intelectual estableció como criterio que no corresponde aplicar el allanamiento como atenuante en las denuncias presentadas por Asociación de Consumidores, de acuerdo a lo señalado en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, en el presente trabajo se realizará un análisis del criterio establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi del Instituto de Defensa del Consumidor y Propiedad Intelectual en función de doctrina, jurisprudencia e interpretación del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que concluirá que este criterio aplicado no resulta correcto.

Del mismo modo, se realizará un análisis de las medidas correctivas impuestas, así como la nulidad parcial ordena por el mencionado órgano resolutivo que dilató el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el 2022, que a la fecha no tiene pronunciamiento final.

Palabras clave

Asociación de Consumidores, allanamiento, intereses difusos, cláusulas abusivas, protección al consumidor.

ABSTRACT

The Resolution No. 3227-2023/SPC-INDECOPI refers to the complaint filed by “Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash” against MR & T “Coporation S.A.C.” for the alleged infringement of abusive clauses in their payment receipts, a claim that the reported supplier admitted at the time.

Regarding this matter, the Specialized Consumer Protection Chamber of the Court of the Institute for the Defense of Consumer and Intellectual Property establish as a criterion that the entry should not be applied as a mitigating factor in the complaints filed by the “Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash” according to what is stated in article 112° of the Code for the Protection and Defense of Consumers.

In that senses, this paper will analyze the criterion established by the Specialized Consumer Protection Chamber of the Court of the Institute for the Defense of Consumer and Intellectual Property based on doctrine, case law and interpretation of article 112° of the Code for the Protection and Defense of Consumers, which will conclude that this applied criterion is not correct. Similarly, an analysis of the corrective measures imposed will be conducted, as well as the partial nullity ordered by the aforementioned decision-making body that delayed the procedure initiated by the “Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash” in 2022, which still does not have a final ruling.

Keywords

Consumer Association, raid, diffuse interests, abusive clauses, consumer protection.

ÍNDICE

1) INTRODUCCIÓN	6
1.1. Justificación de la elección de la resolución	6
1.2. Presentación del caso	6
2) IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Hechos relevantes del caso	8
2.2.1. Admisión a trámite de la denuncia	8
2.2.2. Del procedimiento seguido en primera instancia	8
2.2.3. Del procedimiento seguido en segunda instancia	10
3) IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	10
3.1. Problema principal:	10
3.2. Problemas secundarios	11
4) POSICIÓN DE LA CANDIDATA	11
4.1. Respuestas preliminares al problema principal y secundarios	11
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	12
5) ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	13
5.1. ¿El criterio aplicado por el órgano resolutorio de segunda instancia vulnera la debida motivación el respecto a las implicancias del allanamiento en las denuncias presentadas por las Asociaciones de Consumidores?	13
5.1.1. Análisis jurídico sobre la figura del allanamiento y su aplicación en el marco de denuncias colectivas	13
5.1.2. La interpretación del allanamiento en denuncias de asociaciones de consumidores efectuada por el órgano resolutorio de segunda instancia	15
5.1.3. Los alcances de la debida motivación en el procedimiento administrativo sancionador	16
5.1.4. Aplicación práctica en el análisis de la Resolución	17
5.2. ¿El órgano resolutorio de segunda instancia vulnera el principio de celeridad y de eficacia al declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0137-2022/INDECOPI-CHT y ordenar al órgano de primera instancia emitir un nuevo pronunciamiento únicamente respecto a la sanción aplicada?	19

5.2.1. Alcance normativo del principio de celeridad y eficacia en el procedimiento administrativo sancionador	19
5.2.2. Sobre la nulidad de los procedimientos emitidos por el Indecopi	20
5.2.3. Aplicación de los efectos de la nulidad en la Resolución materia de investigación	21
5.3. ¿La denegatoria de medida correctiva referida a la devolución del importe de los productos más los intereses legales y cambio de productos por parte del órgano resolutorio de segunda instancia resulta razonable y proporcional en materia de denuncias referidas a cláusulas abusivas?	22
6) CONCLUSIONES	24
7) BIBLIOGRAFÍA	25



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° RESOLUCIÓN	3227-2023/SPC-INDECOPI
Áreas del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Protección al Consumidor Procedimiento Administrativo Sancionador
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución Final N° 0137-2022/INDECOPI-CHT Resolución Final N° 3227-2023/SPC-INDECOPI
Demandante / Denunciante	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)
Demandado / Denunciado	MR & T Corporation S.A.C. (MR & T)
Instancia administrativa o jurisdiccional	Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi



1) INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

La Resolución Final N° 3227-2023/SPC-INDECOPI (Resolución) permite realizar un análisis del criterio establecido por la Sala Especializada del Consumidor del (Sala) del Indecopi referido a que no corresponde aplicar el allanamiento formulado por los proveedores como atenuante en las denuncias presentadas por Asociaciones de Consumidores siendo que ello implica que los procedimientos sancionadores se inician en defensa de intereses colectivos o difusos, conforme se desprende de la lectura del artículo 112° del del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), norma que ostenta rango de ley de acuerdo a lo señalado por la Constitución.

Del mismo modo, la Resolución contiene elementos accesorios que brindan la oportunidad de pronunciarse respecto a los efectos que las nulidades parciales o totales con la consecuencia de devolución del expediente al órgano resolutor de primera instancia del Indecopi para que evalúan nuevamente el pronunciamiento emitido y las afectaciones que ello puede generar hacia los consumidores que presentan su denuncia, siendo que existe una dilación del procedimiento.

Además, esta Resolución facilitará la posibilidad de evaluar tanto la proporcionalidad, eficacia y razonabilidad de las medidas correctivas ordenadas y/o denegadas por la Sala en materia de procedimientos referidos a cláusulas abusivas, siendo que en el caso en concreto se analizará si los mandatos ordenados en la Resolución cumplen con su objetivo dispuesto en el Código consistente en que los efectos generados por la infracción cuestionada sean revertidos, o si caso en contrario se estaría vulnerando el derecho del consumidor.

1.2. Presentación del caso

La Resolución consta de una denuncia formulada ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Áncash sede Chimbote (Comisión) por parte de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (Acurea) contra MR & T Corporation S.A.C. (MR & T) por el hecho infractor referido a la imposición de dos (2) cláusulas abusivas en sus comprobantes de pago, la cual como consecuencia de la apelación presentada por las dos partes del procedimiento contra la Resolución emitida por la Comisión, se elevó al órgano resolutor de segunda instancia.

Ahora, conforme lo señalado en párrafos anteriores, el eje central de la controversia del caso en cuestión radica en si resulta posible la aplicación del allanamiento como atenuante en las denuncias presentadas por Asociaciones de

Consumidores, ello de acuerdo a lo estipulado por el artículo 112° del Código. Sobre ello, es que en el presente informe se analizará si efectivamente el criterio establecido por la Sala resulta de acuerdo a derecho, ello a partir del análisis de la interpretación, doctrina y resoluciones emitidas por los distintos órganos resoluciones del Indecopi.

Del mismo modo, se evaluará si efectivamente la Sala no contaba con los componentes imprescindibles para dictaminar el pronunciamiento que concluya de manera definitiva el procedimiento indicado, ello con el objetivo de acreditar si la nulidad parcial con consiguiente consecuencia de devolución del expediente a la Comisión a fin de pronunciarse sobre un aspecto accesorio del caso referido a la multa impuesta. Adicionalmente, se determinará si las medidas correctivas ordenadas y/o denegadas referidas a la solicitud de devolución o cambio de productos por los consumidores afectados protegía eficazmente a los consumidores y restituía los efectos de la infracción cuestionada.

2) IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

1.1. Antecedentes

El 30 de enero de 2022, Acurea denunció por intereses colectivos a MR & T en relación a su establecimiento “Lianfarma” que se dedica al negocio de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercio especializada.

En la mencionada denuncia, Acurea cuestionó que el proveedor denunciado habría vulnerado los artículos 50 literal e), 1.1. literal e) y 97° de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), en tanto a través de sus establecimientos denominados “Lianfarma” consignó en sus comprobantes de pago se consignó las siguientes condiciones “*No hay devolución de dinero*” y “*Todo cambio de productos se hará dentro de las 24 horas previa presentación del comprobante*”.

Del mismo modo, la denunciante solicitó en calidad de medidas correctivas reparadoras que MR & T cumpla con (i) se declare la inexigibilidad de las cláusulas contenidas en los comprobantes de pago; (ii) publique en todos sus establecimientos comerciales, redes sociales o cualquier otro medio idóneo avisos que rectifiquen las cláusulas abusivas a fin de que los consumidores puedan ejercer sus derechos; y, (iii) realice la devolución del importe pagado por los productos o el cambio de estos incluso si el pedido fuera requerido posterior a las veinticuatro (24) horas a aquel consumidor que lo requiera.

Finalmente, requirió como medidas correctivas complementarias las siguientes: (i) se ordene al denunciado que no incluya las dos (2) cláusulas abusivas

materia de denuncia en sus comprobantes de pago, así como en cualquier otro espacio dirigido a los consumidores; y, (ii) ordene la publicación de un extracto de la resolución emitida por el Indecopi respecto de las declaratorias del carácter abusivo de las condiciones generales contenidas en sus comprobantes de pago, esto en sus redes sociales y establecimiento físicos.

1.2. Hechos relevantes del caso

2.2.1. Admisión a trámite de la denuncia

En atención a la denuncia formulado por Acurea, mediante Resolución N° 1 del 24 de febrero de 2023, la Secretaria Técnica de la Comisión (en adelante, Secretaria Técnica) admitió a trámite e imputó dos infracciones al artículo 50° literal e) del Código por cada una de las cláusulas abusivas cuestionadas.

2.2.2. Del procedimiento seguido en primera instancia

Por un lado, Acurea manifestó que las cláusulas señaladas en el punto anterior constituyen cláusulas abusivas, y por consiguiente implican una vulneración a los artículos 50 literal e), 1.1. literal e) y 97° al no permitir que los consumidores del proveedor puedan acercarse a realizar el cambio de producto o la devolución en caso corresponda.

Por otro lado, el 28 de marzo de 2022, MR & T formuló su allanamiento a la denuncia formulada por la Acurea, así como solicitó se concluya el procedimiento, se exoneré de la imposición de una sanción pecuniaria y los costos del procedimiento en atención a lo desarrollado en el numeral 3) del artículo 112° del Código.

Sin perjuicio de ello, manifestó que procedió a retirar de sus comprobantes de pago las presuntas cláusulas abusivas cuestionadas, así como publicó avisos en sus establecimientos que comunicaban a sus usuarios que cualquier cambio de producto y/o devolución de importes dinerarios se realizará conforme el Código.

Por su parte, el 5 de julio de 2022, Acurea precisó que la Sala estableció como criterio que la formulación del allanamiento por parte del proveedor no implica la obligatoriedad de imponer la sanción de amonestación, en tanto el Código únicamente establece la posibilidad de que ello suceda.

Asimismo, señaló que al ser una denuncia interpuesta en defensa de intereses difusos de los consumidores corresponde considerar un agravante especial a la sanción a imponer. En relación a su solicitud de costos, precisó que MR & T no se allanó a la totalidad de sus pretensiones, por lo que correspondía a la Sala incluir el mandato del pago de los costos correspondiente a gastos que se incurrieron en el procedimiento materia de denuncia.

En atención a los fundamentos señalados por cada una de las partes del procedimiento, la Secretaria Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0024-2022/CPC-INDECOPI-CHT del 7 de julio de 2022 (IFI) en la que recomendó lo siguiente:

- (i) Sancionó a MR & T con una multa pecuniaria de 3,97 UIT por cada cláusula abusiva con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras, sin perjuicio de ello considero el allanamiento como un factor atenuante.
- (ii) Ordenó en calidad de medidas correctivas la inaplicación y retiro de las cláusulas que han sido declaradas abusivas, para lo cual deberá presentar los comprobantes de sus establecimientos, así como devolver el dinero pagado por los productos comprados más los intereses legales y/o el cambio de productos que se hayan requerido incluso después de las veinticuatro (24) horas de la realización de la compra del producto, ello a solicitud de los consumidores.

Asimismo, respecto a la solicitud de publicación de avisos rectificatorias y las medidas correctivas complementarias precisó que no resultaban necesarias, debido a que se retiró e inaplicó las cláusulas abusivas cuestionadas.

- (iii) Hizo partícipe a la Asociación del 15% de las multas impuestas.
- (iv) Ordenó se realicé el pago de las costas ascendente a S/ 36,00 del procedimiento, exonerar del pago de los costos y registrar al proveedor denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).

El 15 de agosto de 2022, el proveedor denunciado cuestionó el IFI en el extremo de la sanción pecuniaria impuesta argumentando que correspondía la imposición de una sanción de amonestación en mérito del allanamiento formulado.

En la misma fecha, Acurea cuestionó el cálculo de la multa impuesta, señalado que en aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM correspondería consignar como moderado el nivel de afectación y 1,4 el factor de duración.

El 12 de agosto de 2022, la Comisión emitió la Resolución Final N° 0137-2022/INDECOPI-CHT, que acogió las recomendaciones del IFI, con excepción de los extremos de la sanción y medidas correctivas sobre los que resolvió lo siguiente:

- (i) Sancionó a MR & T con una multa pecuniaria de 2,23 UIT por cada cláusula abusiva, en tanto el referido proveedor se allanó a la imputación de cargos.
- (ii) Ordenó como medida correctiva que MR & T cumpla con inaplicar y retirar de sus comprobantes de pagos las cláusulas declaradas abusivas, los cuales deberán presentar a fin de acreditar el cumplimiento del mandato.

2.2.3. Del procedimiento seguido en segunda instancia

El 2 de setiembre de 2022, Acurea formuló su apelación contra la Resolución Final del 12 de agosto de 2022 en el extremo de la denegatoria de la medida correctiva consistente en la devolución del dinero y cambio de producto fuera de las 24 horas, así como de la publicación de los avisos rectificatorias e informativos y abstenerse de consignar las cláusulas abusivas denunciadas.

El 13 de setiembre de 2022, MR & T formuló su apelación contra la Resolución del 12 de agosto de 2022 señalando que correspondía imponer una sanción menor de amonestación al haber formulado el allanamiento a la denuncia formulada en su contra. El mencionado escrito fue absuelto por la denunciante mediante escrito del 5 de octubre de 2023 en el que consignó que la normativa consigna que como consecuencia del allanamiento se podrá consignar amonestación, es decir, no resulta una obligación.

El 22 de noviembre de 2023, la Sala emitió la Resolución Final N° 3327-2023/SPC-INDECOPI a través del que estableció como criterio que el allanamiento no podrá ser considerado como atenuante en las denuncias formuladas por Asociaciones de Consumidores de acuerdo a lo desarrollado en el artículo 112° del Código, motivo por el cual dispuso se declare la nulidad parcial de la resolución de la Comisión en lo referido a las dos (2) multas impuesta de 2,23 UIT cada una, por lo que ordenó se emita un nuevo pronunciamiento en el referido aspecto.

Finalmente, la Sala revocó el pronunciamiento referido a las medidas correctivas y se ordenó al denunciado que cumpla con publicar en su página web y redes sociales, así como en sus tres (3) locales un aviso dirigido a los consumidores, así como precisó que en el presente caso no correspondía ordenar la devolución del dinero pagado por los productos comprados más los intereses legales y cambio de producto después de las veinticuatro (24) horas al grupo de consumidores que lo haya requerido anteriormente y en el futuro, debido a que no es posible ordenar ello con la sola solicitud, sino que deberá ser evaluado cada caso en concreto conforme el artículo 97° del Código.

3) IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

2.1. Problema principal:

¿El criterio aplicado por el órgano resolutorio de segunda instancia vulnera la debida motivación el respecto a las implicancias del allanamiento en las denuncias presentadas por las Asociaciones de Consumidores?

2.2. Problemas secundarios

¿El órgano resolutorio de segunda instancia vulnera el principio de celeridad y de eficacia al declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0137-2022/INDECOPI-CHT y ordenar al órgano de primera instancia emitir un nuevo pronunciamiento únicamente respecto a la sanción aplicada?

¿La denegatoria de medida correctiva referida a la devolución del importe de los productos más los intereses legales y cambio de productos por parte del órgano resolutorio de segunda instancia resulta razonable y proporcional en materia de denuncias referidas a cláusulas abusivas?

4) POSICIÓN DE LA CANDIDATA

3.1. Respuestas preliminares al problema principal y secundarios

Respecto a la cuestión jurídica central del presente informe relacionado a la aplicación del allanamiento como atenuante en las denuncias presentadas por las Asociaciones de Consumidores, la Sala argumenta su posición en que en atención a lo desarrollado en el artículo 112° del Código las consecuencias del allanamiento únicamente serán aplicadas en las denuncias iniciadas de partes.

No obstante, sobre ello, se puede afirmar que las llamadas “denuncias de parte” incluyen aquellas formuladas por los consumidores y las Asociaciones de Consumidores, en tanto no existe una distinción entre estas en el Código. Ahora si bien, estas Asociaciones no están representando individualmente a un consumidor, lo cierto es que protege de igual forma proteger los intereses de los usuarios.

Del mismo modo, debe considerarse el principio general que señala que “*donde la ley no distingue, no debemos distinguir*”. En ese sentido, continuando con lo señalado en el párrafo anterior, en la medida que la Sala mediante una normativa no ha cumplido con precisar que, efectivamente no corresponde aplicar el allanamiento como atenuante en los procedimientos iniciados por las Asociaciones de consumidores, esta estaría incurriendo en una interpretación indebida de la norma que incluso podría generar la nulidad del procedimiento.

Ahora, sobre el primer problema secundario referido a la nulidad parcial respecto a la multa impuesta y devolución del expediente a la Comisión para emitir un pronunciamiento, debe considerarse que corresponde a los Órganos Resolutivos

del Indecopi, en atención al principio de celeridad y eficacia, evitar dilaciones del procedimiento que no resulten necesarias.

Así, antes de ordenar la nulidad parcial del pronunciamiento final de la Comisión, correspondía a la Sala evaluar si contaba con los presupuestos requeridos para emitir un pronunciamiento que concluya definitivamente el pronunciamiento, pese a los posibles vicios que puedan surgir en la tramitación del procedimiento.

Sin embargo, en el presente caso – vulnerando lo señalado en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO LPAG) – la Sala omitió realizar la valoración previa, y dispuso que correspondía a la Comisión emitir una nueva decisión en la que no considere el allanamiento como atenuante para el cálculo de la multa, pese a que le resulta posible ordenar a qué monto ascendería la sanción pecuniaria a pagar por MR & T.

Por otra parte, respecto al segundo problema principal referido a la denegatoria de medida correctiva de la devolución del dinero e intereses legales, y el cambio de productos para los usuarios que lo soliciten, debe considerarse que en este caso Acurea no está solicitando que efectivamente se realicen estas acciones con todos los consumidores que lo soliciten, sino que permitan la presentación de estas solicitudes.

Por lo expuesto, queda desestimado el argumento señalado por la Sala referido a la denegatoria; sin perjuicio de ello, con el objetivo de evaluar que efectivamente las medidas correctivas hayan restituido al hecho anterior las consecuencias generadas por la infracción denunciada, deberá realizarse un análisis del objetivo de las medidas correctivas ordenadas.

En ese sentido, siendo que, en el caso en cuestión, como consecuencia de la imposición de las cláusulas abusivas en los comprobantes de pagos los consumidores se vieron imposibilitados de solicitar el cambio o devolución del monto pagado, correspondía a la Sala ordenar ello, claro previa evaluación por parte del proveedor denunciado.

3.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

La interpretación asumida por la Sala referido a la aplicación del allanamiento no resulta conforme a derecho, siendo que no se corresponde a una interpretación literal de la norma y atención de los principios establecidos, mas aún si se considera que no emitió un análisis adecuado en el que efectivamente explique los motivos por los que no se puede considerar como denuncia de parte una presentada por una Asociación de Consumidores.

Asimismo, no me encuentro de acuerdo con lo resuelto en lo relacionado a las medidas correctivas respecto a la denegatoria de la devolución o cambio de producto cuando sean solicitados, debido a que no se estaría resarcido

realmente el daño ocasionado como consecuencia de las infracciones cuestionadas en el caso en cuestión.

Además, de que al declarar la nulidad parcial de la resolución emitida por la Comisión con la consecuencia devolución del expediente y emisión de un nuevo pronunciamiento en el extremo de la sanción pecuniarias por las infracciones incurridas se estaría afectando el principio de celeridad, que además genera consecuencia en las expectativas de los consumidores de obtener una solución en el menor plazo establecido.

5) ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

4.1. ¿El criterio aplicado por el órgano resolutorio de segunda instancia vulnera la debida motivación el respecto a las implicancias del allanamiento en las denuncias presentadas por las Asociaciones de Consumidores?

A fin de responder la pregunta del apartado, primero se explicará en que consiste la figura del allanamiento en materia de protección al consumidor y el rol de las asociaciones de consumidores. En segundo lugar, se abordará y examinará a manera detallada el criterio señalado por la Sala.

De manera posterior, se explicará en que consiste la debida motivación a partir de lo señalado en la norma y la doctrina a fin de deslumbrar si una incorrecta interpretación de un artículo por parte del órgano resolutorio podría implicar la nulidad del procedimiento; y, finalmente se analizará si la Sala estableció un criterio indebido en relación a la aplicación del allanamiento, con la consecuencia de que su pronunciamiento establecido en la Resolución se encontraría inmersa en causal de indebida motivación, y por tanto nulidad.

5.1.1. Análisis jurídico sobre la figura del allanamiento y su aplicación en el marco de denuncias colectivas

a) Aplicación del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor

En materia de consumidor, la figura del allanamiento no se encuentra regulada de manera específica, siendo que el Indecopi recurre de manera facultativo a lo señalado por el Código Procesal Civil en su artículo 330° el cual dispone que con el allanamiento el demandado acepta las pretensiones requeridas por el demandante, mientras que en el reconocimiento este admite los hechos que fundamentaron la demanda.

En esa misma línea, Gimeno (2007) establece que con el allanamiento el denunciado acepta las pretensiones requeridas por el denunciante, lo cual permite concluir el procedimiento sin un pronunciamiento fondo con las mismas consecuencias de un pronunciamiento final de cosa juzgada.

En esa misma línea del análisis procesal, Montero (2010) explica que, además de la aceptación de las pretensiones, el allanamiento implica que el demandado no podrá desistirse de la mencionada figura y permitirá la conclusión del procedimiento con un pronunciamiento no contradictoria de fondo,

En ese sentido, de la lectura conjunta de lo señalado previamente y aplicando ello en la materia de controversia, se puede afirmar que, mediante el allanamiento formulado ante la denuncia presentada ante Indecopi, el proveedor estaría aceptando la pretensión del denunciante, mas no que se encontraría aceptando que efectivamente incurrió en el hecho cuestionado por parte del consumidor, siendo que ello implicaría la aplicación de la figura del reconocimiento.

Asimismo, se desprende que en los procedimientos civiles con la figura del allanamiento se permitirá concluir el allanamiento sin el análisis del fondo del asunto, que de la misma manera conservará las mismas características que uno pronunciamiento en el que no se haya formulado esta figura.

Ahora, en relación a los efectos de esta figura en las denuncias presentadas ante Indecopi, la referida institución dispuso beneficios ante la presentación de esta figura, así el artículo 112° numeral 3° del Código dispone que, en las denuncias de parte, ante la presentación del allanamiento por parte del proveedor denunciado a las pretensiones del consumidor– después del plazo otorgado para la presentación de descargos – este podría acceder a atenuantes tales como la facultad de imponer una sanción de amonestación, y que en todos los supuestos de le exonerará del pago de los gastos del procedimiento.

Por su parte, la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor (Directiva) dispone en su literal a) del artículo 29° que los beneficios señalados en el párrafo anterior únicamente se aplicarán a los procedimientos por iniciativa de parte, asimismo en su literal c) señala que con el allanamiento a las pretensiones del consumidor se dispondrá la responsabilidad administrativo del administrado que concluirá el procedimiento sin la emisión de un pronunciamiento de fondo que considere el análisis de los medios probatorios y la facultad de imponer una amonestación como sanción,

En consecuencia, se desprende que como uno de los beneficios del allanamiento este se reconocerá como atenuante en los casos de las denuncias de parte en los extremos de la sanción impuesta y el pago de los costos del procedimiento. Sin embargo, el mismo Indecopi establece en el artículo 112°, numeral 3 del Código que el atenuante de la amonestación no se podrá aplicar en los casos que versen sobre *“actos de discriminación, actos contrarios a la*

vida y a la salud, y sustancias peligrosas", siendo que en estos corresponderá al órgano resolutorio correspondiente imponer una sanción pecuniaria.

Por lo expuesto, si bien el Indecopi establece beneficios a la formulación del allanamiento siendo que permite una resolución más célere del procedimiento sin valorar el fondo del cuestionamiento, lo cierto es que ante situaciones que afectan gravemente los derechos de los consumidores – como lo son la discriminación o cualquier acto que pueda afectar su salud – considera que no resulta posible bajo ningún supuesto aplicar una amonestación como sanción.

b) Regulación de las asociaciones de consumidores en la normativa del Indecopi

El artículo 107° del Código señala que los procedimientos administrativos iniciados ante Indecopi son de oficio en todos los casos por su naturaleza sancionadora, y a su vez está puede clasificarse por parte de una investigación iniciada por la misma autoridad, por un consumidor afectado o por una asociación de consumidores en defensa de intereses colectivos o difusos.

Del mismo modo, conforme lo señalado previamente, la Directiva consigna en su artículo 29° que regula la aplicación del allanamiento, esta figura se aplicará de acuerdo al artículo 112° del Código. En ese sentido, se verifica que el Indecopi dispone que la aplicación de los efectos del allanamiento deberá efectuar de acuerdo a lo señalado por rango de ley, conforme al principio de jerarquía normativa.

Así, de la revisión de lo señalado y la normativa general del Indecopi se verifica que no se brinda un tratamiento especial a las denuncias presentadas por las asociaciones de consumidores, siendo que únicamente se precisa que estas también podrán postular el inicio de un procedimiento.

5.1.2. La interpretación del allanamiento en denuncias de asociaciones de consumidores efectuada por el órgano resolutorio de segunda instancia

En la Resolución materia de controversia, la Sala desarrolla la regulación del allanamiento en el tiempo, siendo que inicia señalando que, en su regulación del 2016, el artículo 112° numeral 3° del Código disponía que en los procedimientos iniciados por denuncia de parte cuando el proveedor se allá será posible que el órgano resolutoria aplique los atenuantes del allanamiento.

Posteriormente, explica que la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI – derogada por la entrada en vigencia de la Directiva – señalaba de manera específica que en las denuncias presentadas por las asociaciones de consumidores no les serán aplicables los efectos del allanamiento, no resulta posible. En ese sentido, siendo que una norma de rango inferior a Ley no puede

aplicarse sobre lo dispuesto del Código, la Sala estableció que resulta posible aplicar los alcances del allanamiento a las denuncias presentadas por las asociaciones.

Después de ello, la Sala señala que en atención a la modificación efectuada en el artículo 112° del Código y la emisión de la Directiva que mantiene un mismo criterio de la norma de rango de ley, dispone un cambio de criterio bajo el argumento de que el Código establece de forma precisa que el allanamiento como atenuante no aplica a las denuncias de las asociaciones de consumidores, subrayando de manera específica en el artículo 112°.3° del Código y 29° de la Directiva la referencia al allanamiento a las pretensiones del consumidor.

En consecuencia, se verifica que la Sala no realiza una explicación adecuada del motivo por el que los beneficios del allanamiento no pueden ser aplicados a las denunciadas de las asociaciones de los consumidores; sin embargo, se puede intuir que el motivo sería el hecho de que en la normativa señalada previamente se agregó la afirmación allanarse a las pretensiones del consumidor.

5.1.3. Los alcances de la debida motivación en el procedimiento administrativo sancionador

a) La debida motivación

La referida figura procesal es uno de los requisitos para determinar la validez de un acto administrativo, conforme lo señalado en el numeral 4 del artículo 3° del TUO de la LPAG. Al respecto, en el Manual sobre la referida norma (2021), se explica que la debida motivación de los actos administrativos es indispensable para la validez de este, siendo que la autoridad administrativa explicará los fundamentos principales que justifiquen su decisión.

En esa misma línea, el artículo 6° en su numeral 3° de la norma señalada en el párrafo anterior dispone que no podrá calificarse como debida motivación aquellos argumentos que no se encuentren revestidas de claridad por ser ambiguos e incompatibles entre sí dado que no permitan evidenciar las razones del pronunciamiento emitido por la autoridad administrativa.

Asimismo, Lolay (2019) establece que una debida motivación no se restringe a explicar cuáles serían las normas que fundamentan el acto administrativo sin explicación alguna, sino que resultaría necesario explicar la fundamentación jurídica que no abarca únicamente la norma, sino su interpretación, además de una evaluación de los hechos consignados y todo aquel documento probatorio presentado durante la tramitación del procedimiento administrativo.

En ese sentido, se podría argumentar que un acto jurídico se encontrará debidamente motivado en aquellos casos en los que el órgano correspondiente fundamente su pronunciamiento no solo en los hechos comprobados del caso, sino en base a normativa que evite ser confusa o pueda distorsionar el sentido

del pronunciamiento emitido y su análisis correspondiente, caso contrario se podría incurrir en una causal de nulidad, debido a que no se estaría cumpliendo con el requisito de validez establecido por el TUO de la LPAG.

b) Clasificación de la debida motivación

Del mismo modo, conviene señalar lo dispuesto por el Tribunal Constitucional (2006) en el procedimiento tramitado bajo el número 3493-2006-PA/TC en el que delimitó el contenido que garantiza el derecho a la debida motivación, así estableció que un pronunciamiento fundamentado de manera suficiente este no incurrirá en “*motivación aparente, falta de motivación interna del razonamiento, deficiencias en la motivación externa, motivación insuficiente y motivación sustancialmente incongruente*”.

Al respecto, Liza (2022) señala que la motivación aparente ocurre en aquellos casos en que de la revisión del pronunciamiento se verifica que efectivamente se realizó una valoración de la denuncia en función de los instrumentos probatorios y normativa correspondiente; sin embargo, al realizar una revisión más detallada se verifica que los dispositivos legales no corresponden al caso en concreto, por lo que se encontraría inmersa en el supuesto de nulidad.

A partir de lo señalado por los mencionados doctrinarios, se reitera que en efecto la debida motivación es un requisito fundamental del pronunciamiento que emiten los órganos resolutores no solo en vía judicial, sino también en vía administrativa, siendo que este es el núcleo del acto jurídico que, a partir de una valoración correcta del régimen legal aplicable, así como de la valoración de los hechos se justifica la validez de lo resuelto.

Por lo expuesto, se desprende que un pronunciamiento final emitido por los órganos resolutores del Indecopi que incurra en una indebida motivación que no esté sujeta a los elementos señalados previamente podría ser calificado como nulo, en tanto el acto jurídico carecería de uno de los elementos que acreditarían su validez, conforme lo señalado en el artículo 3° del TUO de LPAG.

5.1.4. Aplicación práctica en el análisis de la Resolución

Ahora, de acuerdo lo señalado en párrafos anteriores, la Sala explicó su cambio criterio sobre la aplicación de los efectos del allanamiento bajo el argumento de lo señalado en el artículo 112° del Código – norma con rango legal – siendo que en este se señale que en los procedimientos iniciados por denuncia de parte en los que el proveedor se allane a la pretensión del consumidor.

No obstante, se verifica que la Sala no explicó el motivo por el que las denuncias de las asociaciones de los consumidores no pueden ser considerada como una denuncia de parte, siendo que se ciñe a argumentar que el artículo 112° precisa el allanamiento a la pretensión del consumidor. Así, si bien en la Resolución evaluada se verifica que en este el proveedor denunciado se allanó a la

pretensión que invocó ACUREA, lo cierto es que esta recoge las pretensiones de los consumidores respecto a la aplicación de cláusulas abusivas en los comprobantes de pagos.

En ese sentido, correspondía a la Sala realizar un desarrollo de la naturaleza de las denuncias de las Asociaciones de Consumidores en la que explique que, si en caso no puede ser calificada como una denuncia de parte ¿entonces, corresponde señalar que se trata de una denuncia de oficio por la Autoridad Administrativa?

Sobre ello, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, las denuncias presentadas ante Indecopi se dividirán en dos: primero de oficio que corresponden a los procedimientos iniciados por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, y a iniciativa de parte que correspondería a aquellas presentadas por consumidores y Asociaciones de Consumidores.

A mayor abundamiento, corresponde traer a colación la Resolución Final N° 276-2024/CC2 del 8 de febrero de 2024 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, que mantiene un criterio distinto al de la Sala, mediante esta consigna que el Código no realiza distinción alguna sobre si la denuncia es iniciada por un consumidor o una asociación de consumidores, por lo que con la presentación de allanamiento resulta posible aplicar una amonestación.

Es así que, en la controversia desarrollada en el pronunciamiento final mencionado, se sancionó al proveedor con dos (2) amonestación en atención al allanamiento que formularon oportunamente con la presentación de los descargos.

En esa misma línea, por Resolución N° 1356-2024/CC2 del 27 de junio de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en alusión a lo señalado en el artículo 112° sobre el apartado de pretensiones del consumidor, indica que ello no impide que se pueda considerar el allanamiento como atenuante en las denuncias de asociaciones de consumidores, debido a que la pretensión consiste en informar al Indecopi las infracciones al Código por parte del proveedor.

Del mismo modo, en un voto en discordia por parte de la vocal Claudia Antoinette Mansen Arrieta en la Resolución Final N° 0390-2025/SPC-INDECOPI del 3 de febrero de 2025, señaló que el artículo 112° del Código no realiza precisión alguna sobre la no aplicación de los efectos del allanamiento en las denuncias presentadas por las asociaciones de consumidores, siendo que únicamente se precisa denuncia de parte.

En consecuencia, se verifica que el argumento expuesto por la Sala para realizar el cambio de criterio resulta deficiente, siendo que únicamente lo justifique en el

artículo 112° del Código sin brindar una explicación clara que pueda evitar ambigüedades, siendo así no solo genera una indebida motivación, sino además atenta contra el principio de confianza legítima al no establecer fundamentos sólidos que permita a otros órganos encontrarse en la misma línea argumental, tal cual sucedió con la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Por lo expuesto, resulta posible afirmar que la Sala incurrió en una indebida motivación de manera específica de forma aparente al establecer el criterio materia de análisis, siendo que, si bien de una primera lectura se desprende que realizó una interpretación de la normativa, lo cierto es que su fundamento se basó principalmente en un artículo que no resulta claro en cuanto a qué casos corresponde aplicar el allanamiento como atenuante.

4.2. ¿El órgano resolutorio de segunda instancia vulnera el principio de celeridad y de eficacia al declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0137-2022/INDECOPI-CHT y ordenar al órgano de primera instancia emitir un nuevo pronunciamiento únicamente respecto a la sanción aplicada?

En el presente apartado, se desarrollará el principio de celeridad y eficacia regulados en los artículos 1.9° y 1.10° del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LAPG a fin de determinar si estos principios fueron afectados por la Sala al declarar la nulidad parcial de la Resolución respecto al extremo de la sanción pecuniaria impuesta y que como consecuencia ordenó a la Comisión emitir un nuevo pronunciamiento.

5.2.1. Alcance normativo del principio de celeridad y eficacia en el procedimiento administrativo sancionador

a) Principio de celeridad y eficacia

Sobre el principio de celeridad, el artículo 1°, numeral 9 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG dispone que corresponde a la autoridad administrativa realizar las actuaciones pertinentes que les permita emitir un pronunciamiento final en un tiempo razonable y sin dilaciones, de tal forma que se evite los meros formalismos que no impliquen una vulneración al debido procedimiento.

Además, el mismo dispositivo normativa en su numeral 10 señala que en atención al principio de eficacia la autoridad administrativa deberá priorizar la finalidad del acto administrativo sobre exigencias meramente procedimentales que no afecten el debido procedimiento o el derecho de cualquier de las partes del procedimiento, y no afecten la validez del acto administrativo.

En ese sentido, resulta posible que las partes que participan del procedimiento deben realizar las actuaciones correspondientes a fin de emitir un pronunciamiento en un tiempo razonable, siempre velando por el cumplimiento del debido procedimiento; mientras que el principio de eficacia implica que en un procedimiento corresponde priorizar el cumplimiento del pronunciamiento final sobre las exigencias meramente procedimentales que no afecten su validez, ni alteren de manera sustancial la decisión.

Por su parte, Morón (2023) señala que el principio de celeridad tiene como finalidad dinamizar el procedimiento administrativo a fin de que el pronunciamiento se emita lo más pronto posible, para lo cual corresponde a la administración pública realizar los actos que correspondan. En esa misma línea, Napuri (2009) indica que el principio en cuestión no solo se encuentra relacionado con la emisión del pronunciamiento en un plazo razonable, sino también con la reducción de lo que los administrados invierten en un procedimiento.

Ahora, en relación al principio de eficacia Morón (2023) manifiesta que este consiste en que la Administración Pública evite realizar actos meramente formales que impliquen una demora en la emisión del pronunciamiento final que puedan ocasionar, entre otros, el retroceso de actuaciones procesales. Del mismo modo, Napuri (2009) señala que el principio tiene como objetivo primordial evitar la aplicación de formalidades innecesarias que no infieren y/o afecten los derechos de las partes del procedimiento al momento en el que la autoridad administrativa emita su pronunciamiento final.

En ese sentido, de lo anterior se desprende que – en los procedimientos sancionadores iniciados ante Indecopi – corresponde a los órganos resolutivos tramitar el expediente de tal forma que se resuelva dentro de un plazo razonable y de ser posible en los plazos consignados por la Directiva, de tal manera que se evite formalismos que puedan dilatar el procedimiento de manera innecesaria, ello siempre verificando el adecuado cumplimiento del debido procedimiento de tal forma que no se afecte los derechos de las partes, tales como su derecho de defensa.

Asimismo, a fin de determinar si efectivamente la Sala vulneró el principio de celeridad y eficacia corresponde explicar en qué consiste la nulidad parcial y sus efectos en los procedimientos iniciados antes Indecopi, lo cual será objeto de análisis en el siguiente apartado.

5.2.2. Sobre la nulidad de los procedimientos emitidos por el Indecopi

El artículo 10° del TUO de la LPAG precisa los escenarios en los que los actos administrativos emitidos serán calificados como nulos cuando no se cumplan con los requisitos de validez tales como la debida motivación, finalidad y otros. Sin perjuicio de ello, el numeral 2 de su artículo 227° del mencionado dispositivo normativo señala que, ante la causa de nulidad corresponderá emitir un pronunciamiento de fondo en caso la autoridad administrativa cuente con todos los elementos necesarios para ello.

En ese sentido, los órganos resolutivos del Indecopi podrán disponer la nulidad o nulidad parcial de los actos emitidos por los órganos de primera instancia siempre y cuando se verifique que este no cumplió con uno o más requisitos de validez, caso en el que podrán devolver el expediente a la primera instancia para emitir un pronunciamiento de acuerdo a lo ordenado; o emitir un pronunciamiento de fondo de contar con los componentes necesarios.

En atención a lo desarrollado previamente para el desarrollo del primer problema secundario para determinar si existe alguna vulneración por parte de la Sala a lo dispuesto por el TUO de la LPAG.

5.2.3. Aplicación de los efectos de la nulidad en la Resolución materia de investigación

En el caso en cuestión, la Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución en el extremo que impuso una sanción pecuniaria al proveedor denunciado, debido a que la Comisión no calculó debidamente la imposición de la multa al considerar el allanamiento como factor atenuante, pese a que ello no correspondía al ser un procedimiento iniciado por una asociación de consumidores; es decir, la Sala verifica que existe una indebida motivación de la sanción impuesta.

Ahora, en el supuesto de que el criterio de la Sala es correcto referido a la aplicación del allanamiento, y efectivamente no correspondía aplicarlo como atenuante en el caso en concreto— posición con la que discrepo – se verifica que la declaración de nulidad parcial de la Resolución sería correcta, debido a que al realizar una incorrecta aplicación de la normativa el pronunciamiento final no cumpliría con los requisitos de validez e incurriría en causal de nulidad.

Sin perjuicio de ello, considerando los dispositivos desarrollados previamente, correspondía a la Sala emitir un pronunciamiento definitivo respecto a la sanción impuesta, conforme lo señalado el numeral 2 de su artículo 227° del TUO de la LPAG, considerando que el referido órgano resolutivo contaba con todos los elementos necesarios para establecer la multa que correspondía imponer al proveedor denunciado.

Sobre ello, en un caso similar, a través de la Resolución Final N°0001-2025/SPC-INDECOPI del 6 de enero de 2025, la Sala declaró la nulidad parcial del mencionado pronunciamiento respecto a la multa pecuniaria impuesta al proveedor denunciado con una multa de 1,01 UIT; sin embargo, acorde a lo dispuesto por el artículo 227° del TUO de la LPAG y del principio de eficacia dispuso emitir un nuevo pronunciamiento sobre la sanción pecuniaria a aplicar de acuerdo a la normativa correspondiente considerando que contaba con toda la información necesaria.

Por consiguiente, se verifica al declarar la nulidad parcial de la Resolución en relación a la sanción pecuniaria impuesta, la Sala vulneró los principios de celeridad y eficacia al no permitir que las partes del procedimiento cuenten con un pronunciamiento final que satisfaga sus intereses, en tanto la nulidad parcial implicó que el caso retorne a la Comisión para que emita una resolución sobre el aspecto mencionado anteriormente.

Al respecto, debe considerarse que a la fecha de redacción del presente informe – el 11 de junio de 2025 – el caso aún no cuenta con un pronunciamiento final, siendo que, si bien la Comisión emitió un pronunciamiento conforme las indicaciones señaladas por la Sala, el proveedor denunciado formuló nuevamente su apelación de la sanción impuesta.

En consecuencia, correspondía a la Sala – aplicando su criterio respecto a las implicancias del allanamiento en las denuncias presentadas por asociaciones de consumidores – revocar la Resolución en el extremo de la sanción impuesta, siendo que al declarar la nulidad parcial extendió injustificadamente el procedimiento afectando el principio de celeridad y eficacia establecidos en el TUO de la LPAG.

4.3. ¿La denegatoria de medida correctiva referida a la devolución del importe de los productos más los intereses legales y cambio de productos por parte del órgano resolutorio de segunda instancia resulta razonable y proporcional en materia de denuncias referidas a cláusulas abusivas?

En el apartado en cuestión, se explicará la regulación de las medidas correctivas en el Código a fin de determinar si la denegatoria de medida correctiva por parte de la Sala respecto a la devolución del importe pagado por los productos comprados en el proveedor denunciado con los intereses legales, y el cambio de producto implica una afectación a los derechos del consumidor.

4.3.1. Fundamentación normativa de las medidas correctivas

Como primer punto a considerar, Morón (2010), establece que el Indecopi es su calidad autoridad administrativa y en su facultad de policía administrativa cuenta

con la atribución para ordenar medidas correctivas que tienen como objetivo de reestablecer al estado anterior a las infracciones cuestionadas, siendo que la indemnización no puede ser considerada como tal.

Del mismo modo, Jaime y Torres (2024) señalan que las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto restituir los daños generados que se encuentren estrechamente vinculados con la infracción materia de denuncia, caso contrario se podría considerar que la autoridad administrativa estaría aplicando una indemnización a favor del denunciante.

En ese sentido, se verifica que las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi deberán estar orientadas a restituir los efectos generados como consecuencia del hecho denunciado, siendo así en un caso de denuncia de producto defectuoso la medida correctiva a ordenar sería la entrega del producto en cuestión, en los casos en que la denuncia se declare fundada.

De manera particular, el artículo 115° del Código en su numeral primero señala que el objetivo de las medidas correctivas reparadoras consiste en resarcir las consecuencias patrimoniales directas o indirectas que se hayan generado al consumidor con la infracción denunciada, mientras que en su numeral siete precisa que su objetivo es corregir el hecho denunciado, mas no establecer una indemnización para el consumidor, lo cual es otorgado vía judicial. Por otra parte, el artículo 116° del Código regula las medidas correctivas complementarias que buscan revertir los efectos de la conducta infractora.

En consecuencia, la distinción que realiza el Indecopi en su Código establece que las medidas correctivas reparadoras se encuentran dirigidas a devolver al consumidor las consecuencias generadas como consecuencia de la infracción denunciada, mientras que las complementarias están orientadas a dejar sin efecto los efectos que generó en el mercado.

4.3.2. Análisis crítico del pronunciamiento emitido por el órgano resolutorio de segunda instancia del Indecopi

Ahora, en el presente caso, Acurea cuestionó la aplicación de las dos (2) cláusulas abusivas referidas a que no se les permitió a los consumidores solicitar la devolución del importe pagado por el producto, ni efectuar un cambio de producto más allá de veinticuatro (24) horas. En ese sentido, de acuerdo a lo desarrollado previamente correspondía a la Sala establecer medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Así, en el presente caso, la Sala dispuso medidas complementarias destinadas a dejar sin efecto las consecuencias generadas por la imposición de las dos (2) cláusulas abusivas, siendo que ordenó la publicación de avisos rectificatorias

que velen por los derechos de los consumidores y les permitan solicitar el cambio y/o devolución de los productos comprados.

Cabe precisar que, en el caso en cuestión no se dispuso el retiro de las cláusulas de los comprobantes de pago, debido a que MR & T señaló en su escrito de descargos que retiro estas, así como adjuntó los medios probatorios correspondientes que lo acreditaban.

No obstante, la Comisión y la Sala no establecieron medidas correctivas reparadoras al no permitir que los consumidores afectados por las cláusulas abusivas puedan requerir el cambio del producto o la devolución del importe pagado en su oportunidad, hecho que hubiera permitido a los consumidores resarcir las consecuencias generadas para el consumidor.

Al respecto, la Sala argumentó que ello no resultaba posible, debido a que no es posible ordenar el cambio o devolución con la sola solicitud presentada por los consumidores. Sobre ello, debe precisarse que Acurea no requirió lo solicitado por el referido órgano resolutorio, sino que se les permita a los usuarios afectados en su oportunidad por la imposición de las cláusulas abusivas realizar las solicitudes que consideren necesario que serán evaluadas de acuerdo al artículo 97° del Código.

Ahora, debe considerarse que la medida correctiva hubiera resultado eficaz en su oportunidad en la denuncia presentada ante la Comisión, siendo que hubiera transcurrido un tiempo razonables desde la presentación de la denuncia a la emisión del pronunciamiento final; sin embargo, a la fecha de emisión del pronunciamiento final de la Sala, ello no resultaba idóneo, siendo que transcurrió más de un año desde el inicio del procedimiento.

En ese sentido, en atención a lo desarrollado en el Código respecto a las medidas correctivas, correspondía a Sala dictar como medida correctiva que los consumidores puedan acceder a la devolución de su dinero más intereses legales o cambio de producto siempre que se cumplan con los procedimientos establecidos en el artículo 97° del Código.

6) CONCLUSIONES

1. El Código estableció beneficios ante la formulación del allanamiento a fin de culminar el procedimiento anticipadamente y permitir que a los proveedores denunciados sean beneficiados con la facultad de imponer una sanción de amonestación, y en todos los casos la exoneración de costos.

2. De la lectura del numeral 3 del artículo 112° del Código y la Directiva resulta posible concluir que una denuncia presentada por una asociación de consumidores puede ser calificada como una denuncia de parte, siendo que la normativa no realiza distinción alguna.
3. La Resolución emitida por la Sala no realiza un análisis debidamente fundamentado respecto al motivo por el que no resulta posible considerar como denuncia presentada por una asociación de consumidores como una de parte.
4. El reciente criterio establecido por la Sala incurre en una causal de motivación aparente y como consecuencia de nulidad, en tanto no se realiza una correcta interpretación del artículo 112° del Código, siendo que incluso no queda claro qué comprende una denuncia de parte.
5. De acuerdo a lo establecido por el TUO de lo LPAG, la autoridad administrativa debe realizar las acciones correspondientes a fin de que el procedimiento se resuelve lo más célere y eficaz posible a fin de velar por el adecuado derecho de los usuarios.
6. La Sala generó la dilatación del procedimiento al ordenar a la Comisión que emita nuevamente un pronunciamiento respecto a la sanción impuesta al proveedor denunciado, pese a que contaba con los componentes necesarios para emitir un pronunciamiento que concluya definitivamente el procedimiento.
7. La Sala no dictó una medida correctiva razonable y proporcional hecho denunciado referido a la imposición de las cláusulas abusivas, en tanto no ordenó que el proveedor denunciado cumpla con realizar los cambios de productos y/o devolución del dinero más intereses legales, ante la solicitud de los consumidores previa evaluación del artículo 97° del Código, siendo que no velo por la restitución patrimonial al hecho anterior a la infracción materia de denuncia.

7) BIBLIOGRAFÍA

1. Briceño, J. (2023). *Comentarios sobre el allanamiento como atenuante en los procedimientos sancionadores* [Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI]. LP - La Pasión por el Derecho. <https://lpderecho.pe/comentarios-allanamiento-atenuante-procedimientos-sancionadores/>
2. Cáceres, C. (2020). *El deficiente tratamiento jurídico de las asociaciones de consumidores en la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del*

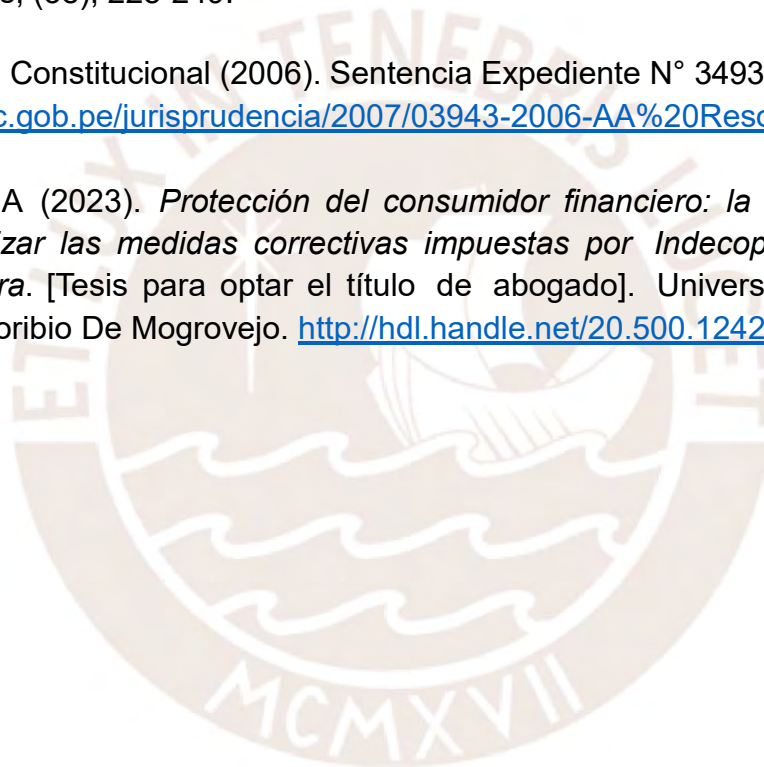
Consumidor [TESIS GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Universidad del Perú. Decana de América.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b388c02d-94a4-42d5-8a78-9a93035350f5/content>

3. Damian, O. (2022). Alcances del allanamiento y reconocimiento frente a la infracción al deber de idoneidad en la justicia de consumo en el Perú. *VOX JURIS*, 41 (1), 80-96.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8654379>
4. Espinoza, J. (2019). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Iust Et Veritas*, 20 (41), 164-169.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116>
5. Gimeno V. (2007). Derecho procesal civil. *La Coruña*, 1 (2),
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8654379>
6. Jaimes, T. y Torres, G (2024). *Medida correctiva reparadoras VS indemnización: Interpretación errónea en una relación de consumo* [Trabajo de suficiente profesional para optar el título profesional de Abogado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/683474/Jaimes_CT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Liza, L (2022). Importancia de la motivación de las resoluciones. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 14 (18), 289-304.
<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/610/865>
8. Lolay, G (2019). *Reflexiones sobre el análisis de razonabilidad del INDECOPI en el procedimiento de Eliminación de Barreras Burocráticas* [Trabajo académico para optar por el título de Segunda Especialidad en Derecho Administrativo]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
9. Orellana, J. (2024). *La desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante el Indecopi durante los años 2020-2023* [TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO]. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
10. Montero, J. (2010). Contestaciones al Programa de Derecho Civil para Acceso a las Carreras Judicial y Fiscal: Crisis procesales. *Tirant Lo Blanch*,

<https://issuu.com/tirantloblanch/docs/cc4cfd5d9901216bb1335845e556fafa>

11. Morón, J. C. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. *Revista De Derecho Administrativo*, (9), 135-157. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13710>
12. Morón, J. (2023). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General (17ª ed.). Gaceta Jurídica.
13. Napurí, C. (2009). Los principios generales del derecho administrativo. *Ius et veritas*, (38), 228-249.
14. Tribunal Constitucional (2006). Sentencia Expediente N° 3493-2006-PA/TC. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/03943-2006-AA%20Resolucion.pdf>
15. Valera, A (2023). *Protección del consumidor financiero: la necesidad de uniformizar las medidas correctivas impuestas por Indecopi en materia financiera*. [Tesis para optar el título de abogado]. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/7764>



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ÁNCASH - SEDE CHIMBOTE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH

DENUNCIADO : MR & T CORPORATION S.A.C.

MATERIAS : MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : VENTA DE MEDICAMENTOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, en consecuencia, se ordena a MR & T Corporation S.A.C., que cumpla con publicar en su página web y sus redes sociales, así como en sus tres (3) locales, un aviso dirigido a los consumidores.*

Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en los extremos que sancionó a MR & T Corporation S.A.C. con dos (2) multas de 2,23 UIT cada una. En ese sentido, se deja sin efecto el porcentaje de participación en las multas otorgado a la denunciante. Esta decisión se adopta porque la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote consideró erróneamente el allanamiento del denunciado como factor atenuante, pese a que no correspondía hacerlo por ser una denuncia presentada por una asociación de consumidores. Se ordena a la Comisión de origen que, a la brevedad posible, cumpla con emitir un nuevo pronunciamiento.

Lima, 22 de noviembre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 30 de enero de 2022, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash -Acurea- denunció a MR & T Corporation S.A.C.¹-MR & T Corporation- ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash Sede Chimbote -la Comisión- por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. Mediante Resolución 1 del 24 de febrero de 2022², la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash Sede Chimbote -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra MR & T Corporation imputando las siguientes infracciones:
 - i) Presunta infracción del artículo 50° literal e) del Código, en tanto, el denunciado habría consignado una cláusula abusiva en sus comprobantes de pago que limitaba o restringía el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del importe pagado, toda vez que

¹ R.U.C.: 20601723086, domicilio fiscal ubicado en Cal. Manuel Del Pino Nro. 638 Dpto. 203 Urb. Santa Beatriz Lima - Lima - Lima

² Notificada a MR & Corporation S.A.C. el 21 de marzo de 2022.
M-SPC-13/1B 1/18

- se indicaba *“no hay devolución de dinero”*.
- ii) Presunta infracción del artículo 50° literal e) del Código, en tanto, el denunciado habría consignado una cláusula abusiva en sus comprobantes de pago que limitaba o restringía el derecho de los consumidores a solicitar el cambio de los productos adquiridos, toda vez que se indicaba *“todo cambio de productos se hará dentro de las veinticuatro (24) horas previa presentación del comprobante de pago”*.
3. Por escrito del 28 de marzo de 2022, MR & T Corporation presentó sus descargos, allanándose respecto de los hechos imputados en su contra.
 4. El 7 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0024-2022/CPC-INDECOPI-CHT -IFI-. Acurea presentó sus observaciones al IFI el 15 de agosto de 2022.
 5. Mediante Resolución 0137-2022/INDECOPI-CHT del 12 de agosto de 2022, la Comisión decidió lo siguiente:
 - (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra MR & T Corporation, sancionándolo con una multa de 2,23 UIT, por infracción del artículo 50° literal e) del Código, ya que el denunciado se allanó en el extremo referido a que consignó en sus comprobantes de pago una cláusula abusiva –*“no hay devolución de dinero”*– que limitaba o restringía el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del importe pagado.
 - (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra MR & T Corporation, sancionándolo con una multa de 2,23 UIT, por infracción artículo 50° literal e) del Código, ya que se allanó en el extremo referido a que consignó en sus comprobantes de pago una cláusula abusiva –*“todo cambio de productos se hará dentro de las 24 hrs previa presentación del comprobante”*– que limitaba o restringía el derecho de los consumidores a solicitar el cambio de los productos adquiridos.
 - (iii) Ordenar a MR & T Corporation, como medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada su resolución, cumpla con inaplicar y retirar de sus boletas de ventas las cláusulas que han sido declaradas abusivas. Precisar que deberá de presentar los comprobantes de venta correspondientes a los establecimientos comerciales ubicados en: a) Av. Enrique Meiggs 715 de la ciudad de Chimbote, b) Jr. Manuel Villavicencio 433 de la ciudad de Chimbote y c) Urb. Los Héroes Mz. 12 Lt. 45 de la ciudad de Nuevo Chimbote.
 - (iv) Denegar lo solicitado por la denunciante, respecto al dictado de las siguientes medidas correctivas: (a) Declarar inexigibles las dos condiciones generales que revisten el carácter de abusivas, (b) Ordenar la publicación de avisos rectificatorios en sus establecimientos comerciales, redes sociales u otros medios idóneos con la finalidad de que el grupo de consumidores contratantes conozca sus derechos vulnerados y pueda ejercerlos espontáneamente de ser los casos, (c)

- Devolución de dinero más los intereses legales y cambio de productos fuera de las 24 horas, al grupo de consumidores que los hayan solicitado y soliciten, (d) Ordenar al denunciado que se abstenga de consignar las dos condiciones generales abusivas en sus comprobantes de pago y cualquier otro espacio dirigido a los consumidores; y, (e) Ordenar al denunciado la publicación de un extracto de la resolución emitida por Indecopi respecto de las declaratorias del carácter abusivo de las condiciones generales contenidas en sus comprobantes de pago, esto en sus redes sociales y establecimientos físicos.
- (v) Ordenar el pago de costas.
 - (vi) Denegar el pago de costos del procedimiento.
 - (vii) Reconocer a favor de Acurea el 15% de las multas impuestas a MR & T Corporation.
 - (viii) Disponer la inscripción de MR & T Corporation en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
6. El 2 de setiembre de 2022, Acurea apeló la Resolución 0137-2022/INDECOPI-CHT, únicamente, en los extremos referidos a la denegatoria de las medidas correctivas solicitadas y el porcentaje de la multa otorgado a dicha asociación por la Comisión.
7. El 12 de setiembre de 2022, MR & T Corporation presentó su recurso de apelación cuestionando la sanción, medida correctiva, la condena al pago de costas e inscripción en el RIS.
8. Mediante escrito del 21 de setiembre de 2023, Acurea solicitó la revisión de estado de las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor -la Sala- respecto del porcentaje de la multa entregado a dicha asociación.
9. El 5 de octubre de 2023, Acurea absolvió el traslado de la apelación de MR & T Corporation, indicando lo siguiente:
- i) Que, la Directiva 001-2021/DIR-COD-INDECOPI estableció que cuando el denunciado presentara allanamiento se podría (en condicional) imponer una amonestación.
 - ii) Que, sobre lo anterior la Sala mediante Resolución 2949-2019/SPC-INDECOPI indicó que aceptar el allanamiento no implicaba imponer automáticamente una amonestación.
 - iii) Que, mediante Resolución 2296-2022/SPC-INDECOPI, la Sala indicó que podía llegar a imponerse una amonestación al denunciado en caso el allanamiento haya sido presentado dentro del plazo para presentar descargos; sin embargo, esto no era obligatorio a los órganos resolutivos del Indecopi.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- A) Sobre la improcedencia parcial de la apelación de MR & T Corporation, respecto de las costas del procedimiento e inscripción en el RIS
10. De acuerdo con lo desarrollado en la Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI³, los proveedores no pueden apelar, entre otros, aquellos extremos de la resolución de primera instancia que sean una consecuencia directa del allanamiento que formularon en su oportunidad. De lo contrario, la apelación será improcedente por falta de agravio.
 11. En su apelación, MR & T Corporation cuestionó la inscripción en el RIS y el pago de las costas, indicando que no se valoró los efectos del allanamiento sobre tales puntos.
 12. En el caso particular, en atención al allanamiento⁴ formulado, la Comisión declaró fundada la denuncia, lo condenó al pago de las costas del procedimiento y ordenó su inscripción en el RIS, en concordancia con las disposiciones previstas en el Código⁵. De tal forma, MR & T Corporation tenía pleno conocimiento –la norma se presume conocida por todos– de que, en virtud de su allanamiento, se iba a expedir una decisión declarando su responsabilidad administrativa, con los consiguientes extremos accesorios antes precisados, lo cual evidencia que la resolución de la Comisión no ha generado agravio alguno al apelante en dichos apartados.
 13. Por las razones expuestas, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 7 del 20 de setiembre de 2022, que concedió la apelación presentada por MR & T Corporation contra la Resolución 0137-2022/INDECOPI-CHT, en los extremos que lo condenó al pago de las costas

³ Es pertinente mencionar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI no ha sido publicada en el Diario Oficial *El Peruano*, por lo que todavía no adquiere la calidad de precedente de observancia obligatoria. Empero, de igual forma, constituye un criterio interpretativo adoptado por esta Sala.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.** (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas. (...)

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.** - Registro de infracciones y sanciones. -El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

del procedimiento y ordenó su inscripción en el RIS. En consecuencia, se declara improcedente dicho recurso en tales puntos por falta de agravio y se declaran consentidos dichos extremos.

14. Sin perjuicio de lo expuesto, sobre la sentencia del Tribunal Constitucional del Perú (EXP. 5568-2016-PHD/TC), en la que se habría citado el último párrafo del artículo 413° del Código Procesal Civil que ordena la exoneración del pago de costos y costas a "*quien reconoce o se allana a la demanda dentro del plazo para contestarla*", cabe señalar que dicha norma no resulta aplicable a la presente controversia, pues este no es un proceso judicial sino uno administrativo. Asimismo, la norma procesal civil no es supletoria en este caso en concreto, pues existe una norma especial sobre allanamiento.

B) Sobre los extremos consentidos que no fueron apelados por Acurea y MR & T Corporation

15. Se debe precisar que el análisis de la Resolución 0137-2022/INDECOPI-CHT se limitará a los extremos impugnados por las partes en sus recursos de apelación. Por lo que, considerando que Acurea y MR & T Corporation no apelaron dicha decisión, en los dos extremos que se halló responsable a MR & T Corporation por infracciones al artículo 50° literal e), se deja constancia de que dichos extremos han quedado consentidos y no serán materia de análisis en este pronunciamiento.

Sobre la medida correctiva ordenada

16. El artículo 114° del Código⁶ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁷.

⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
(...)

17. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁸ -TUO de la LPAG-, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
18. En el presente caso, la Comisión ordenó a MR & T Corporation, como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con inaplicar y retirar de sus boletas de ventas las cláusulas que han sido declaradas abusivas en el presente procedimiento.
19. De la lectura de los argumentos esgrimidos por Acurea en vía de apelación, dicho administrado cuestionó la denegatoria de las medidas correctivas complementarias solicitadas en primera instancia, alegando lo siguiente:
 - i) Que, los supuestos en los cuales el consumidor puede solicitar la devolución o reposición del producto están previstos taxativamente en el artículo 97° del Código, no existiendo un grado de indeterminación que haga impracticable la medida correctiva de devolución de dinero o reposición del producto, como se señaló en la resolución venida en grado.
 - ii) Que, la Comisión pudo ordenar a MR & T Corporation que publique en cada uno de sus establecimientos avisos informando a los consumidores que es posible la devolución de su dinero o el cambio de producto pasadas las veinticuatro (24) horas de realizada la compra, conforme a los derechos del consumidor establecidos en el artículo 97° del Código.
 - iii) Que, el hecho que el procedimiento haya tenido por objeto la inaplicación y consecuentemente, el retiro de las cláusulas por ser abusivas, no impide conceder medidas correctivas que vayan más allá de la mera exclusión de las cláusulas y su retiro por ser abusivas.
 - iv) Que, en la Resolución 1373-2022/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró como innecesaria una documentación requerida por la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo -UNASAM- a sus estudiantes; y, ordenó devolver a los estudiantes el dinero que pagaron por la obtención de dichos documentos declarados innecesarios.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.**
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

- v) Que, la orden de inaplicación o declaración de inexigibilidad está dirigida al proveedor; sin embargo, el consumidor no tiene conocimiento de que la autoridad ordenó la inaplicación de las cláusulas materia del presente caso, por lo que, el dictado de la medida correctiva ordenada por la Comisión no excluye que se ordene la publicación de avisos.
 - vi) Que, la publicación tiene por objeto evitar la repetición en el futuro de la infracción.
 - vii) Que, el aviso rectificatorio debe estar dirigido al grupo de consumidores que ya contrataron en el pasado y que no pudieron acceder a la devolución del dinero ni al cambio del producto fuera de las veinticuatro (24) horas.
 - viii) Que, la inaplicación y retiro de las cláusulas abusivas solo brinda tutela inhibitoria para impedir la continuación del ilícito, pero no tutela para evitar la repetición de este.
 - ix) Que, para otorgar la medida correctiva consistente en que el proveedor se abstenga en el futuro de volver a colocar las dos cláusulas abusivas en sus comprobantes de pago y en cualquier otro espacio dirigido a los consumidores, es necesario probar que puede practicarse nuevamente el ilícito. Al respecto, la prueba de dicha probabilidad *“recae en el hecho de que se ha consignado y se consigna, a la fecha de la presentación de este escrito (recurso de apelación), en sus comprobantes de pago, cláusulas que han sido declaradas abusivas. Este es un hecho indiciario del cual se puede inferir razonablemente que Lianfarma puede repetir su conducta ilícita. Por tanto, la medida correctiva denegada debe ser amparada”* [sic]
20. Así también MR & T Corporation en su recurso de apelación presentó los siguientes alegatos:
- (i) Que, presentaba un informe sobre el estado de la implementación de las cláusulas en las boletas de ventas que han sido declaradas abusivas en el presente procedimiento.
 - (ii) Que, cumplía con probar fehacientemente con fotografías, videos; y, etc., la implementación efectiva del cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
21. Sobre el particular, se debe precisar, en primer lugar, que los hechos por los cuales se declaró la responsabilidad de MR & T Corporation se encontraban referidos a la consignación de dos cláusulas abusivas en sus boletas que indicaban: a) *“no hay devolución de dinero”*; y, b) *“todo cambio de productos se hará dentro de las 24 hrs previa presentación del comprobante”*. En ese sentido, la medida correctiva que dispone la Autoridad de Consumo no debe ser otra que aquella que busque evitar que se siga afectando con dichas cláusulas abusivas al consumidor, conforme dispone el artículo 114° del Código.
22. No obstante, sobre el *“inaplicar y retirar de sus boletas de ventas las cláusulas*

que han sido declaradas abusivas en el presente procedimiento”, cabe indicar que continuar con la orden de retiro sería innecesario en tanto el denunciado ya cumplió con retirar las dos cláusulas abusivas, conforme se puede observar en la boleta obrante a fojas 169 y 224 de expediente.

23. Sin embargo, resulta necesario mantener únicamente la orden de inaplicación de las dos cláusulas declaradas abusivas, en tanto, podría darse el supuesto que algunos consumidores aún conserven las boletas en las cuales se consignó dichas cláusulas abusivas, y el proveedor podría pretender aplicarles dicha restricción.
24. En ese sentido, la medida correctiva ordenada sobre retirar las dos cláusulas abusivas de las boletas ya habría perdido su propósito al haberse retirado las mismas, y por ende la medida correctiva debe ser modificada.
25. Conforme a lo mencionado, a consideración de esta Sala correspondería ordenar a MR & T Corporation se abstenga de volver a consignar dichas cláusulas abusivas en sus boletas de venta y cualquier espacio dirigido a los consumidores e inaplicar de sus boletas de ventas las cláusulas que han sido declaradas abusivas en el presente procedimiento.
26. Asimismo, es necesario que se comunique a los consumidores que las cláusulas declaradas abusivas quedaron sin efecto y, por lo tanto, si se presentara una situación conforme a las reguladas por el artículo 97° del Código, los usuarios podrían acceder a la devolución de su dinero o el cambio de producto fuera de las 24 horas.
27. Ahora, sobre el cuestionamiento de la apelación de Acurea en el extremo de la resolución venida en grado que denegó la medida correctiva referida a la devolución de dinero más los intereses legales y cambio de productos fuera de las 24 horas, al grupo de consumidores que lo haya solicitado y solicite; corresponde desestimar dicho cuestionamiento, en tanto, como se ha indicado en el párrafo anterior, no es posible ordenar la devolución del dinero o cambio del producto con la sola solicitud, debido a que cada caso es distinto al otro y requieren de un análisis independiente, siendo además que dichas situaciones deberán estar reguladas en el artículo 97° del Código, a efectos de poder acceder a dicho derecho de devolución o cambio.
28. De tal forma, esta Sala, a diferencia de otros casos en los que el proveedor ya había realizado cierto cobro y/o retención de suma dineraria, la cual debía ser devuelta, considera que en este en concreto no corresponde ordenar la devolución o reembolso de sumas dinerarias. Esto, sin perjuicio de que, al haberse inaplicado las cláusulas abusivas, el proveedor tendría que atender adecuadamente las solicitudes de devolución o cambio de los consumidores, según corresponda en cada caso concreto.
29. Por lo tanto, el Colegiado considera que corresponde ordenar a MR & T Corporation, lo siguiente:

i) En el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución:

1. Para medios digitales: MR & T Corporation deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (si la tuviese), así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:

“ESTIMADOS CLIENTES: SE LES RECUERDA QUE TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO DE LOS PRODUCTOS O DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EN AQUELLOS SUPUESTOS EN LOS QUE LOS PRODUCTOS TENGAN DEFECTOS DE FÁBRICA, NO SE ADECÚEN A LO OFRECIDO, ENTRE OTROS SUPUESTOS CONTEMPLADOS EN EL ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Este aviso se realiza en virtud de la Resolución XXXX^o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.

En el caso específico de su página web, este aviso debe ser visible al ingresar a la misma sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de sesenta (60) días hábiles.

2. **Para establecimientos físicos en sus tres locales ubicados en “Av. Enrique Meiggs N° 715 de la ciudad de Chimbote”, “Jr. Manuel Villavicencio N° 433 de la ciudad de Chimbote”, y; “Urb. Los Héroes Mz. 12 Lt. 45 de la ciudad de Nuevo Chimbote”:** **MR & T Corporation deberá publicar un aviso** con las siguientes características y contenido: (a) dimensión A4 (29,7 x 21,0 cm); (b) fuente y tamaño: arial 26; (c) fondo: blanco; (d) bordes: negro; (e) color de las letras: rojo, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (f) contenido:

“ESTIMADOS CLIENTES: SE LES RECUERDA QUE TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO DE LOS PRODUCTOS O DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EN AQUELLOS SUPUESTOS EN LOS QUE LOS PRODUCTOS TENGAN DEFECTOS DE FÁBRICA, NO SE ADECÚEN A LO OFRECIDO, ENTRE OTROS SUPUESTOS CONTEMPLADOS EN EL ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

⁹ La denunciada deberá consignar el número de la presente resolución.
M-SPC-13/1B 9/18

Este aviso se realizó en virtud de la Resolución XXXX¹⁰ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.

30. En su escrito de apelación, el denunciado presentó fotografías (de fojas 170 a 171) en las cuales se observa un aviso pegado en uno de sus establecimientos, en el cual se consignó lo siguiente *“Estimados Clientes: Sobre los cambios de productos y devoluciones de dinero se realizará de acuerdo a lo que estipula la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor”*. Sobre lo anterior, dicho aviso es muy genérico, al indicar que los cambios y devoluciones de dinero se harán conforme al Código, por lo que no resulta suficiente.
31. Asimismo, no existe certeza de que dicho aviso haya sido publicado en los tres locales del denunciado ubicados en *“Av. Enrique Meiggs N° 715 de la ciudad de Chimbote”, “Jr. Manuel Villavicencio N° 433 de la ciudad de Chimbote”, y; “Urb. Los Héroes Mz. 12 Lt. 45 de la ciudad de Nuevo Chimbote”*.
32. Se ordena a MR & T Corporation que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin¹¹, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código¹². De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI¹³.

¹⁰ Ídem.

¹¹ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹³ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

Sobre las sanciones impuestas a MR & T Corporation

33. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁴.
34. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad¹⁵ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
35. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, 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.

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

(...)

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

(...)

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio 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.

36. El artículo 254° del TUO de la LPAG¹⁶ establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.
37. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
38. En el caso en concreto la Comisión impuso dos multas ascendentes a 2,23 UIT a MR & T Corporation en virtud su allanamiento presentado sobre los hechos referidos a haber consignado dos cláusulas abusivas en sus boletas de venta; conforme indicó el órgano de primera instancia, en atención a las implicancias del tipo infractor y a la aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
39. En su escrito de apelación MR & T Corporation señaló lo siguiente:
- (i) Que, correspondía que se le impusiera una sanción menor como la amonestación por haber formulado allanamiento en forma total.
 - (ii) Que, la Comisión no evaluó su conducta procesal, referida a “*que no ha formulado oposición, articulaciones, ni incidencias al proceso administrativo*” [sic].
 - (iii) Que, conforme lo señala el artículo 112° numeral 3 del Código, de la previa ponderación del caso en concreto, si no se verifica una afectación de mayor gravedad, corresponde imponer una amonestación.
 - (v) Que, tomando en consideración la Consulta Jurídica 011-2014-JUS/DGDOJ de la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico del MINJUS, si un reglamento no puede establecer limitaciones a los derechos o situaciones jurídicas favorables que establece una ley, de una interpretación *a fortiori*, se tiene que las directivas tampoco pueden limitar el contenido de una ley, en tanto sea favorable a un administrado.
 - (vi) Que, si bien la conducta verificada en el procedimiento versa sobre la

¹⁶

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador: Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita. 2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores. 3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia. 4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

defensa de intereses colectivos; lo cierto es que, de acuerdo con los parámetros legales desarrollados precedentemente, una norma de rango inferior a una ley -en este caso, la Directiva sobre multas y atenuantes- no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que la ley establece en este caso, máxime si esta no precisa tal limitación en relación a la defensa de dichos intereses difusos y/o colectivos.

- (iii) Que, se han vulnerado los criterios de graduación de la sanción, al omitir valorar las siguientes circunstancias atenuantes especiales: (a) la denunciada no es reincidente, (b) no es habitual; y, (c) ha cumplido con subsanar la observación formulada por la Comisión de inmediato, por lo que no se justifica una sanción económica a la denunciada

40. Al respecto, se debe tener presente que la figura del allanamiento, propia del derecho procesal civil, se incorpora al Código con el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, bajo el siguiente texto:

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

41. Posteriormente, se promulgó el 15 de mayo de 2017 la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, la cual en su numeral 4.7, señalaba expresamente que no correspondía aplicar los efectos del allanamiento en un procedimiento iniciado por una asociación, conforme a la siguiente redacción:

*“4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.”*

42. Sin embargo, en el 2018, la Sala, modificando su criterio anterior concordante con la directiva antes mencionada, se apartó de la misma e indicó que el allanamiento sí aplicaba como atenuante para procedimientos promovidos por denuncias de asociaciones de consumidores (Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI):

“43. En ese sentido, si bien esta Sala considera que la conducta verificada en el presente pronunciamiento versa sobre la defensa de intereses colectivos; lo cierto es

que, de acuerdo a los parámetros legales desarrollados precedentemente, una norma de rango inferior a una ley -en este caso, la Directiva- **no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que la ley establece -en este caso, el Código-** máxime si esta no precisa tal limitación en relación a la defensa de dichos intereses difusos y/o colectivos.

44. Dicho esto, es pertinente indicar que, en un anterior pronunciamiento¹⁷, la Sala adoptó una posición distinta a la sustentada en los párrafos previos respecto de la aplicación de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI sobre los efectos de la figura del allanamiento. No obstante, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente resolución, este Colegiado estima pertinente proceder a un cambio de criterio, respecto a la aplicación de la misma.

45. Así, este Colegiado considera que, en el presente caso, corresponde evaluar los efectos del allanamiento, tomando en consideración únicamente lo establecido en el artículo 112°.3 del Código.

46. Por ello, teniendo en cuenta que, la Universidad formuló dentro del plazo para presentar sus descargos, el allanamiento del extremo referido a la falta de implementación del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial, y que conforme lo señala el artículo 112°.3 del Código, previa ponderación del caso en concreto, no se verifica una afectación de mayor gravedad, esta Sala considera que corresponderá imponer a la Universidad una amonestación por infracción del artículo 150° del Código, toda vez que efectuó su allanamiento dentro del plazo establecido para la presentación de sus descargos. Asimismo, la denunciada queda exonerada del pago de los costos del procedimiento en dicho extremo”.

43. Como bien se puede apreciar de lo citado, la Sala en el 2018 decidió replantear su posición al advertir que existía un conflicto entre una norma de rango reglamentario y otra con rango legal; se prefirió la aplicación de esta última, en estricto respecto a la jerarquía normativa.
44. Después, el 5 de setiembre de 2018, se modificó el artículo 112° del Código mediante el Decreto Legislativo 1390, vigente a la actualidad, en el cual se dispuso lo siguiente:

“Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”

¹⁷ Resolución 3252-2017/SPC-INDECOPI del 15 de noviembre de 2017.

45. De lo anterior, se desprende que la norma actual de rango legal es precisa y expresa al indicar que el allanamiento debe ser sobre pretensiones del consumidor, siendo que, este supuesto no contempla a las asociaciones.
46. Es importante también mencionar que la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI fue derogada por la vigente Directiva 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - la Directiva-; esta última -concordante con la ley-, en su artículo 29°, estableció lo siguiente:
- “(...) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI (...)”*
47. En lo sucesivo, pese al cambio normativo, la Sala ha venido aplicando la figura del allanamiento para denuncias de asociaciones; por ejemplo, la Resolución 0028-2020/SPC-INDECOPI:
- “(...) 36. Ahora bien, siendo que en la presente decisión se admitió la aplicación de los efectos del allanamiento en beneficio del señor Arotinco, corresponde aplicar el factor atenuante de responsabilidad establecido en el artículo 112°.3 del Código, el cual señala que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, puede imponerse una amonestación si el allanamiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*
- 37. En este caso, corresponde valorar el allanamiento efectuado como una atenuante de la sanción, por lo que se estima razonable y proporcional al caso, imponer la multa de 1 UIT por la infracción sancionada.*
- (...)”*
48. En virtud de todo lo expuesto, la Sala considera que el criterio actual –que considera viable aplicar el allanamiento como atenuante de la sanción en casos originados por denuncias de asociaciones de consumidores– debe ser modificado¹⁸, pues la norma de rango legal actualmente es clara al señalar que al allanamiento como atenuante no aplica para este tipo de circunstancias.
49. Como consecuencia de lo anterior, la Comisión consideró erróneamente como atenuante el allanamiento del denunciado, a efectos de realizar el cálculo de las multas que se impusieron a MR & T Corporation.

¹⁸

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo VI.- Precedentes administrativos. (...) 2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados. (...).

50. Sin perjuicio del criterio esbozado anteriormente, cabe indicar que esto de ninguna forma enerva la aplicación de otros atenuantes de la sanción establecidos en la normativa general, como es, por ejemplo, el reconocimiento de la infracción establecido en el TUO de la LPAG. De ser el caso, además, la autoridad administrativa deberá evaluar si lo solicitado por algún administrado puede ser tomado como un reconocimiento -aplicándole lo dispuesto en el TUO de la LPAG- en vez de allanamiento (por ejemplo, si el administrado alega que se está allanamiento y que reconoce la infracción simultáneamente).
51. Por las razones expuestas, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en los extremos que impuso como sanciones administrativas dos (2) multas ascendentes a 2,23 UIT cada una, a MR & T Corporation; y, que reconoció el 15% de la multa impuesta al denunciado a favor de Acurea. Esta decisión se adopta porque la Comisión aplicó erróneamente el allanamiento del denunciado como factor atenuante en virtud del Código, cuando no correspondía hacerlo por ser una denuncia presentada por una asociación de consumidores que defiende intereses colectivos y difusos.
52. En consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote que, a la brevedad posible, cumpla con emitir un pronunciamiento sobre la graduación de las multas y el porcentaje del cual será partícipe Acurea.
53. Finalmente, cabe mencionar que, dado que la sanción es nula y se ha dejado sin efecto el porcentaje de participación otorgado a Acurea, carece de objeto emitir mayor análisis sobre los argumentos de fondo planteados al respecto; no obstante, la Comisión deberá analizarlos al emitir un nuevo pronunciamiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 7 del 20 de setiembre de 2022, que concedió la apelación presentada por MR & T Corporation S.A.C. contra la Resolución 0137-2022/INDECOPI-CHT del 12 de agosto de 2022, en el extremo que dispuso la condena al pago de las costas del procedimiento y la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso en tales extremos, por falta de agravio.

SEGUNDO: Confirmar en parte la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó inaplicar de sus boletas de ventas las cláusulas que han sido declaradas abusivas en el presente procedimiento.

TERCERO: Revocar en parte la resolución venida en grado, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, en consecuencia, se ordena a MR & Corporation S.A.C., que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución:

1. Para medios digitales: MR & T Corporation S.A.C. deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (si la tuviese), así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:

“ESTIMADOS CLIENTES: SE LES RECUERDA QUE TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO DE LOS PRODUCTOS O DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EN AQUELLOS SUPUESTOS EN LOS QUE LOS PRODUCTOS TENGAN DEFECTOS DE FÁBRICA, NO SE ADECUEN A LO OFRECIDO, ENTRE OTROS SUPUESTOS CONTEMPLADOS EN EL ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Este aviso se realiza en virtud de la Resolución XXXX¹⁹ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.”

En el caso específico de su página web, este aviso debe ser visible al ingresar a la misma sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de sesenta (60) días hábiles.

2. Para establecimientos físicos en sus tres (3) locales ubicados en “Av. Enrique Meiggs N° 715 de la ciudad de Chimbote”, “Jr. Manuel Villavicencio N° 433 de la ciudad de Chimbote”, y; “Urb. Los Héroes Mz. I2 Lt. 45 de la ciudad de Nuevo Chimbote”: **MR & T Corporation S.A.C. deberá publicar un aviso** con las siguientes características y contenido: (a) dimensión A4 (29,7 x 21,0 cm); (b) fuente y tamaño: arial 26; (c) fondo: blanco; (d) bordes: negro; (e) color de las letras: rojo, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (f) contenido:

“ESTIMADOS CLIENTES: SE LES RECUERDA QUE TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO DE LOS PRODUCTOS O DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EN AQUELLOS SUPUESTOS EN LOS QUE LOS PRODUCTOS TENGAN DEFECTOS DE FÁBRICA, NO SE ADECUEN A LO OFRECIDO, ENTRE OTROS SUPUESTOS CONTEMPLADOS EN EL ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Este aviso se realizó en virtud de la Resolución XXXX²⁰ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.”

Informar a MR & T Corporation S.A.C., que deberá presentar los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para

¹⁹ La denunciada deberá consignar el número de la presente resolución.

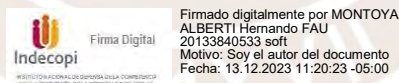
²⁰ Ídem.
M-SPC-13/1B

tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en los extremos que impuso como sanciones administrativas dos (2) multas ascendentes a 2,23 UIT cada una, a MR & T Corporation S.A.C.; y, que reconoció el 15% de la multa impuesta al denunciado a favor de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash. Ello, al haberse evidenciado que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote aplicó erróneamente el allanamiento del denunciado como factor atenuante en virtud del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando no correspondía hacerlo por ser una denuncia presentada por una asociación de consumidores con intereses difusos

En consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote que, a la brevedad posible, cumpla con emitir un pronunciamiento sobre la graduación de las multas y el porcentaje del cual será partícipe la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.



Firma Digital
Indecopi
FIRMA DIGITAL
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por MONTOYA ALBERTI Hernando FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.12.2023 11:20:23 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente