



RESOLUCIÓN FINAL N° 456-2024/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : JUNÍN
AUTORIDAD : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
DENUNCIADO : SAN PEDRO CARGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
LISTA DE PRECIOS
DEBER DE INFORMACION
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA

SUMILLA: En el procedimiento sancionador de oficio iniciado en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada., se resolvió:

- (i) *Declarar fundada la imputación planteada en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, por infracción al numeral 5.1 del artículo 5° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, ha quedado acreditado que no contaba con una lista de precios en su establecimiento comercial de los servicios que ofrecía.*

SANCIÓN: 2,23 UIT.

- (ii) *Declarar fundada la imputación planteada en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, por infracción al numeral 2.1 del artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, ha quedado acreditado que no informaba el horario de atención de su establecimiento comercial.*

SANCIÓN: 2,23 UIT.

Huancayo, 23 de agosto de 2024

I. ANTECEDENTES

- Mediante Informe 088-2023-PSC/INDECOPI de fecha 3 de octubre de 2023¹, la Oficina Regional del Indecopi de Pasco (en adelante, ORI – Pasco) puso en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica) los resultados de la investigación efectuada en el establecimiento San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada (en adelante, San Pedro).
- En ese contexto, mediante Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica, inició de oficio el procedimiento administrativo sancionador en contra de San Pedro, imputando lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, por presunta infracción al numeral 5.1 del artículo 5° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no contraría con una lista de precios en su establecimiento comercial de los servicios que ofrecería.*

¹ Informe remitido mediante Memorándum N° 041-2022-LMD/INDECOPI recepcionado en mesa de partes de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en fecha 3 de mayo de 2022.



SEGUNDO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, por presunta infracción al numeral 2.1 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no informaría el horario de atención de su establecimiento comercial. (...)" (Sic.)*

3. En fecha 13 de marzo de 2024 San Pedro presentó sus descargos donde señaló que:
 - (i) En el informe N° 088-2023-PSC/INDECOPI del 3 de octubre del 2023, presenta evidencia de la inspección realizada con los que se constaría las infracciones que cometieron; sin embargo, fuera de la factura las otras fotografías no le corresponden, por lo que se estarían perjudicando ya que se les imputa infracciones que no han cometido.
 - (ii) Por lo que, presentan fotografías de su oficina donde se verifica la publicación de sus precios y horario de atención.
4. Mediante Resolución N° 3 del 12 de agosto de 2024, se agregó al expediente el Informe N° 000207-2024-CPC-JUN/INDECOPI el cual fue emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoseles el plazo de cinco (5) días hábiles, a San Pedro para presentar sus observaciones.
5. El 20 de agosto de 2024, San Pedro observó el Informe N° 000207-2024-CPC-JUN/INDECOPI, donde señaló que:
 - (i) No se encuentran de acuerdo en tanto la sanción se basa en un conjunto de pruebas que no son imputables a la empresa, ya que las pruebas presentadas por el inspector no le corresponden, por lo que se les puede imputar los hechos, con pruebas de otra empresa.
 - (ii) Que el personal que atiende en las oficinas de ventas no siempre conoce sobre el proceso administrativo y solo se limitan a recepcionar el acta, sin que ello signifique que están de acuerdo, por ello el inspector respalda sus argumentos en material fotográfico, material que en este caso no existe, ya que en lo adjuntado en el expediente no está referido a la empresa.
 - (iii) La firma que pone su personal es de recepción del acta, y no de la verificación de los hechos o imputaciones menos aun de aceptación de cargos por lo que no se les puede sancionar basado únicamente en el acta.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:
 - (i) sí San Pedro infringió lo establecido en el numeral 5.1 del artículo 5, y numeral 2.1 del artículo 2° del Código;
 - (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas de oficio;
 - (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Marco legal aplicable

Sobre el deber de información

7. El numeral 2.1 del artículo 2° del Código refiere el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección



adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Sobre la lista de precios

8. El numeral 5.1 del artículo 5° Código refiere que, los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores, y en caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.

III.3. Aplicación al caso en concreto

Sobre la Lista de Precios

9. En el presente caso, se verifica que en fecha 6 de abril de 2023, personal de la ORI- Pasco realizó una diligencia de inspección en el establecimiento de San Pedro, donde dejó constancia de los hechos verificados expresando lo siguiente *“Se advierte que no publica sus precios, no publica su horario de atención (...)”*.
10. Ante tal circunstancia San Pedro en sus descargos señaló que se le estaría imputando hechos que no cometió y que las vistas fotográficas que se acompañó al informe no le corresponderían a excepción de la boleta de venta, y a fin de acreditar que cuenta con lista de precios adjunta en calidad de medios probatorios vistas fotográficas de su lista de precios.
11. Ahora de la revisión de los anexos del informe N° 88-2023-PSC/INDECOPI, advertimos que en efecto las fotografías anexadas no corresponden al espacio donde San Pedro presta sus servicios; no obstante, ello no exige de responsabilidad al administrado del hecho materia de imputación toda vez que, se verifica que en el acta de inspección de forma expresa el inspector deja constancia de que San Pedro no cuenta con una lista de precios en su establecimiento comercial conforme el siguiente extracto del acta *“se advierte que no publica sus precios (...)”*, - Ver acta en folio 7 del expediente –
12. A ello agregamos de que, en la diligencia de inspección, San Pedro no realizó observación alguna referido a la lista de precios, pues únicamente señala en sus observaciones lo siguiente *“(...) presentó los documentos para solicitar la licencia a la municipalidad; que se encuentra en trámite”*
13. Aunado a ello, es importante tener en consideración lo señalado por el numeral 228-F2 del artículo 228-F del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante – TUO de la LPAG), que refiere que las actas de fiscalización dejan constancia de los hechos verificados durante la diligencia, salvo prueba en contrario.
14. Expresado lo anterior, corresponde desestimar la alegación efectuada por San Pedro, pues si bien las fotografías adjuntas no le corresponden a su establecimiento comercial lo cierto es que en la acción de inspección el inspector dejó constancia de los hechos verificados, el cual fue suscrito en señal de conformidad por parte del personal de San Pedro, sin efectuar observación alguna respecto al hecho constatado.



15. Entonces, bajo esa premisa en el presente caso podemos advertir que el establecimiento comercial de San Pedro al momento de efectuar la diligencia de inspección en fecha 6 de abril de 2023, no contaba con una lista de precios, conforme acta de inspección.
16. Por otro lado, si bien San Pedro en sus descargos adjunto en calidad de medios probatorios vistas fotográficas de su lista de precios, estas no cuentan con una fecha cierta que acrediten que esta se encontraba implementada al momento de efectuar la supervisión o hasta antes de la notificación de imputación de cargos.
17. Ahora si bien no se logra eximir de responsabilidad a San Pedro del hecho constatado en fecha 6 de abril de 2023, lo que si nos permite es verificar que, a la fecha implemento una lista de precios en su establecimiento, por lo que dicha conducta será evaluada al momento de efectuar la graduación de sanción como una atenuante.
18. En tal sentido, de acuerdo a las consideraciones expuestas en el presente informe podemos advertir que al momento de la inspección efectuada en fecha 6 de abril de 2023, San Pedro no contaba con una lista de precios en su establecimiento comercial.
19. De otro lado, contrariamente a lo señalado por San Pedro de que se le imputa hechos con pruebas que no le corresponden, es preciso señalar que en este procedimiento no se valoró las fotografías que obra en el informe presentado por la ORI- Pasco, si no únicamente el acta de inspección, ello de conformidad con lo expresado en el numeral 15 de la presente resolución, por lo que se desestima la alegación efectuada por San Pedro.
20. Con referencia, a su alegación de que el personal que se encontraba en la diligencia de inspección únicamente recepcionó el acta de inspección y no verificó los hechos, al respecto debemos de precisar que, de la revisión del acta de inspección se advierte que de manera expresa se señala en dicho documento que la persona que se encontraba en la diligencia autoriza la acción de supervisión, y además la suscribe en calidad de conformidad de acuerdo a los hechos verificados al momento de supervisión, pues no podemos incidir que solo hizo la recepción del documento, cuando ante la consulta si tenía cuestionamiento alguno de la supervisión esta realizó sus observaciones detalladas en la presente resolución, bajo esa precisa se desestima la alegación efectuada por el denunciado.
21. En tal sentido conforme lo desarrollado en la presente resolución San Pedro no ha logrado acreditar que al momento de la inspección contaba con una lista de precios de los servicios que ofrece.
22. En consecuencia, este, este Colegiado se acoge a la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000207-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundado la imputación en contra de San Pedro, por infracción al numeral 5.1 del artículo 5° del Código.

Sobre el deber de información

23. En el presente caso, se advierte que en fecha 6 de abril de 2023, personal de la ORI- Pasco realizó una diligencia de inspección en el establecimiento de San Pedro, donde dejó constancia de los hechos verificados expresando lo siguiente "*Se advierte que no publica sus precios, no publica su horario de atención (...)*".
24. En sus descargos San Pedro adjuntó una fotografía del horario de atención de su establecimiento, donde además señaló que las fotografías adjuntas al informe N° 88-2023-PSC/INDECOPI, no le pertenecen a su establecimiento y que se le estaría imputando hechos que no le corresponden.



25. Sobre el particular, y en la misma línea de lo expresado en los numerales 8, 9 y 10 del presente informe, se desestima la alegación efectuada por San Pedro en la medida que la infracción materia de análisis se encuentra dentro de hechos que el inspector advirtió y dejó constancia, sin mediar observación alguna de parte del administrado referido a la falta de publicación de su horario de atención, y por el contrario fue suscrita dando su conformidad.
26. Ahora si bien, San Pedro acompañó a sus descargos una vista fotográfica del horario de atención de su establecimiento comercial, ello no le exima de responsabilidad en tanto no ha quedado acreditado de manera cierta que haya exhibido su horario de atención al momento de efectuar la inspección o que esta se haya implementado antes de la notificación de imputación de cargos, pues la fotografía que presenta no tiene una fecha cierta; sin embargo, el hecho de haberlo implementado en el presente procedimiento será evaluada como atenuante al momento de graduar sanciones.
27. Bajo ese contexto, es necesario mencionar que el hecho de que un proveedor implemente en su establecimiento comercial un horario de atención es información relevante pues ello permitirá que un consumidor pueda tomar de manera adecuada la decisión de contratar los servicios del proveedor de acuerdo se acomode a sus intereses.
28. De otro lado con referencia, a las observaciones efectuadas esta comisión se reafirma con lo señalado en los numerales 21 y 22 de la presente resolución.
29. En consecuencia, este, este Colegiado se acoge a la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000207-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundado la imputación en contra de San Pedro, por infracción al numeral 2.1 del artículo 2° del Código.

III.4. Sobre las medidas correctivas

30. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor² establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
31. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
32. En el caso en particular, no corresponde dictar una medida preventiva toda vez que San Pedro acreditó haber implementado una Lista de Precios y un Aviso del Horario de Atención de su establecimiento comercial.

III.5. Graduación de sanción

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.-Medidas correctivas

Sin perjuicio a 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 debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

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



A. Marco normativo y metodología

33. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.
- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

Cálculo de la Multa Base (m)

34. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo a las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) "Método basado en valores preestablecidos" o el (ii) "Método Ad-hoc". Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
35. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por un **período menor a dos años**.
 - No dañó ni puso en riesgo la **vida y/o salud** de las personas.
 - Tuvo un **alcance geográfico menor al nivel nacional**.
36. Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como (k_{ij}) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado (D_t) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:

$$m = k_{ij} \times D_t$$

37. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como (k_{ij}) es necesario obtener en primer lugar el **nivel de la afectación** y segundo el **tamaño del infractor**.
38. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16



OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.
	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT



	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.
	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).
	Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.

39. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se cuente con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial³.
40. En ese sentido, el componente denominado como ($k_{i,j}$) se determina en base al Cuadro 19 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación (i) y tamaño del infractor (j).

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

³ Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Muta Base (m) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.



41. Para determinar el componente denominado factor de Duración (Dt), se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de 2 años o 24 meses⁴. Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACITOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

42. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base (m) por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor (F) que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

Factores agravantes y atenuantes (F)

43. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
44. Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:

Circunstancias agravantes

⁴ El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 002-2024/CPC-INDECOPI-JUN
SANCIONADOR

f1: Reincidencia.		"X" si aplic a
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25%	
3. Segunda reincidencia.	50%	
4. Tercera reincidencia a más.	100 %	
f2: Reiterancia.		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10%	
3. Segunda reiterancia.	30%	
4. Tercera reiterancia a más.	40%	
f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%	
f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/		
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30%	
3. La conducta ocasionó daños.	75%	
f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%	
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.		
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%	

Circunstancias atenuantes



f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.2/		“X” si aplica
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.	-30%	
f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/		
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	
f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/		
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.4/	-50%	
f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%	
f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

46. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.



F=1+ suma de %atenuantes y %agravantes

47. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.

B. Aplicación al caso en concreto:

Sobre la lista de precios

48. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:

- a) **Nivel de afectación (i) es baja:** Se ha considerado en el caso, el objeto de análisis de controversia fue que, San Pedro incurrió en un acto que afectó intereses colectivos y difusos, considerando este tipo de infracción determinado en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT

- b) **Tamaño del Infractor (j) es como Pequeña empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT 2023, San Pedro se encuentra constituido como Pequeña Empresa.
- c) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 3,19:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es baja y el tamaño del infractor es como Pequeña empresa.

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89

- d) **Factor de Duración (Df) es igual a 1,0:** se trata de una infracción cometida de forma inmediata por lo tanto se considera que duro menos de 4 meses.



Cuadro 23		"X" si aplica
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES		
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)	
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0	X

- e) **Multa Base (m) es igual a 3,19:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ y el factor de duración de la infracción (Dt).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

$$m = 3,19 \times 1,0$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso se ha presentado atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes y } \% \text{atenuantes}$$

$$F = 1 + (-30\%)$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 3,19:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$

$$M = 3,19 \times 0,70$$

49. Por estas consideraciones, esta Secretaría Técnica recomienda sanciona a San Pedro con una multa de 2.23 UIT.

Sobre el horario de atención

50. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:

- a) **Nivel de afectación (i) es baja:** Se ha considerado en el caso, el objeto de análisis de controversia fue que, San Pedro incurrió en un acto que afectó intereses colectivos y difusos, considerando este tipo de infracción determinado en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT



- b) **Tamaño del Infractor (j) es como Pequeña empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT 2023, San Pedro se encuentra constituido como Pequeña Empresa.
- c) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 3,19:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es baja y el tamaño del infractor es como Pequeña empresa.

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89

- d) **Factor de Duración (D_t) es igual a 1,0:** se trata de una infracción cometida de forma inmediata por lo tanto se considera que duro menos de 4 meses.

Cuadro 23		"X" si aplica
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES		
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)	
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0	X

- e) **Multa Base (m) es igual a 3,19:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ y el factor de duración de la infracción (D_t).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$
$$m = 3,19 \times 1,0$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso se ha presentado atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + (-30\%)$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 3,19:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 3,19 \times 0,70$$

51. Por estas consideraciones, esta Secretaría Técnica recomienda sanciona a San Pedro con una multa de 2.23 UIT.



IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Agregar al expediente el escrito presentado por San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, en fecha 20 de agosto de 2024, para conocimiento.

SEGUNDO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador de oficio iniciado en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, por infracción al numeral 5.1 del artículo 5° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, ha quedado acreditado que no contaba con una lista de precios en su establecimiento comercial de los servicios que ofrecía. **Asimismo, se sanciona con multa 2,23 UIT.**

TERCERO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador de oficio iniciado en contra de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, por infracción al numeral 2.1 del artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, ha quedado acreditado que no informaba el horario de atención de su establecimiento comercial. **Asimismo, se sanciona con multa 2,23 UIT.**

CUARTO: Requerir a San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁵, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

QUINTO: Informar que la multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución⁶.

SEXTO: Disponer la inscripción de San Pedro Cargo Sociedad Anónima Cerrada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 205°.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

⁷ **LEY N° 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



SEPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁹, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁰.

Con la intervención de los señores comisionados¹¹: Fredy Paucar Condori, Salomé Teresa Reynoso Romero, Carlos Enrique Huamán Rojas y Juan Ever Pilco Herrera¹².

FREDY PAUCAR CONDORI
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹³.

- ⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 38°.**- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.
- ⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 216. Recursos administrativos**
(...)
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.
- ¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220°. - Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.
- ¹¹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- ¹² De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.
- ¹³ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**
Artículo 3°. - De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.