

## Alerta Competencia

Año 2017 N° 3

Fecha: 02/05/2017

### Indecopi emite directivas que regulan los procedimientos ordinario y sumarísimo de protección al consumidor

El 28 de abril y el 2 de mayo de 2017, se publicaron en el Diario Oficial El Peruano las Directivas N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, que regulan el procedimiento sumarísimo y ordinario, respectivamente, de infracciones a las normas de protección al consumidor.

Dichas directivas se emitieron a raíz de las modificaciones realizadas por el Decreto Legislativo N° 1246 a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y los cambios a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que efectuó el Decreto Legislativo N° 1308.

#### Aspectos más relevantes de la regulación del procedimiento en general:

- a) **El procedimiento se inicia de oficio:** desde la notificación de la imputación de cargos al posible infractor o infractores.
- b) **Improcedencia de la denuncia:** se declarará improcedente una denuncia en caso ya exista en trámite un procedimiento por iniciativa de una Comisión, siempre que versen sobre los mismos hechos.
- c) **Suspensión del procedimiento:** por un máximo de diez (10) días hábiles en caso el administrado deba ser notificado por publicación.
- d) **Plazo para apelar:** quince (15) días hábiles, no prorrogables.

#### Modificaciones relevantes del procedimiento ordinario iniciado por denuncia de parte:

- a) **Prescripción:** se reitera que la prescripción se suspende con la presentación de la denuncia del consumidor y no con la imputación de cargos.
- b) **Denuncias por consumos con tarjetas de crédito o débito no reconocidos:** estas deberán ser dirigidas contra la entidad financiera, la entidad emisora del medio de pago y contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada.
- c) **Plazo para admitir a trámite la denuncia:** veinte (20) días hábiles para emitir la resolución de admisión a trámite del procedimiento, contado desde la fecha de recepción de la denuncia.

- d) **Subsanación o corrección de la conducta por parte del proveedor:** la autoridad administrativa deberá evaluar, entre otros supuestos, que se hubiere ejecutado las garantías previstas en el Código; y, si la naturaleza de la infracción denunciada permite que esta sea subsanable en todos sus extremos.
- e) **Supuestos de suspensión del procedimiento:** (i) veinte (20) días hábiles cuando sea necesario solicitar un informe técnico; y, (ii) cuando la notificación deba realizarse a personas domiciliadas en el extranjero.
- f) **Allanamiento o reconocimiento:** si se produce antes o conjuntamente con los descargos, se le impondrá una amonestación al proveedor y se le exonerará de los costos del procedimiento.
- g) **Límites al allanamiento o reconocimiento:** si se presentan después de ofrecidos los descargos, se impondrá al denunciado una sanción pecuniaria y la condena de pago de costas y costos del procedimiento. Por otro lado, no serán aplicables en casos de defensa de intereses colectivos o difusos ni en casos iniciados por iniciativa de la autoridad.
- h) **Cumplimiento de medidas correctivas y pago de costas y costos:** en caso se ordenen, el plazo para presentar medios probatorios que acrediten el cumplimiento es de máximo cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo que se otorgue para cumplirlos.
- i) **Inasistencia a una audiencia de conciliación:** sea convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), o por la autoridad durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante.

#### Modificaciones relevantes del procedimiento ordinario iniciado por la autoridad

- a) **Informe final de instrucción:** la Secretaria Técnica de la Comisión lo formulará, el cual será notificado al administrado para que elabore sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.

#### Modificaciones relevantes del procedimiento sumarísimo

- a) **Aplicación supletoria:** en todo lo no regulado en la presente directiva, se aplicará la directiva que regula el procedimiento ordinario.
- b) **Determinación de la cuantía:** en denuncias referidas a cobros indebidos, no autorizados, o en exceso no reconocidas; para determinar la cuantía, se tomara en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

- c) **Denuncias por consumos con tarjeta no reconocidos:** estas deberán ser dirigidas contra la entidad financiera, entidad emisora del medio de pago y contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada.
- d) **Se elimina el recurso de revisión:** los pronunciamientos de la Comisión, en calidad de segunda instancia, agotan la vía administrativa.
- e) **Plazo para presentar descargos:** cinco (5) días hábiles, improrrogable.
- f) **Supuestos de suspensión del procedimiento:** (i) cinco (5) días hábiles cuando la notificación deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial; (ii) quince (15) días hábiles cuando sea necesario realizar un informe técnico, el cual podrá ser prorrogado; (iii) cinco (5) en caso se necesiten actuar medios de prueba distintos a los documentales; y, (iv) diez (10) días hábiles cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del jefe del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimo.
- g) **Inasistencia a una audiencia de conciliación:** sea convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), o por la autoridad durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante.

Ambas directivas entran en vigencia el 15 de mayo de 2017 y su aplicación es inmediata a los procedimientos en trámite.

**Equipo a cargo:** Erickson Molina Pradel, John Flores Uribe, Mariana De la Fuente.

El presente boletín es brindado por el estudio Benites, Forno & Ugaz Abogados con la finalidad de presentar información general sobre normas vigentes y otros aspectos que considera relevantes para las necesidades profesionales y empresariales cotidianas. La difusión a terceros o el empleo de esta información sólo podrá efectuarse mediante la autorización previa del Estudio, por lo que no se asume responsabilidad por su utilización no autorizada.