

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



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**

AUTOR

Julio Cesar Orellana Antisana

ASESOR

Faustino Martin Quispe Montero

Lima, Perú

2024

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (obligatorio)	

Datos del Jurado

Datos del presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos del segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos del tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma (Normal ISO 639-3)	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).

	SUSTENTACIÓN DE TESIS	CÓDIGO GC-REG-05
		Página: 1 de 1

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N.º 005-2024-UCSS-FDCP-JE

Los miembros del JURADO EVALUADOR que suscriben, reunidos el jueves 26 de marzo de 2024, a horas 16:00 am, en forma presencial, para evaluar la SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS titulada “La desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante el Indecopi durante los años 2020-2023”, para optar el Título Profesional de Abogado, presentada por el graduado:

Julio Cesar Orellana Antisana

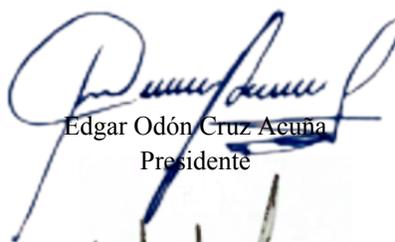
Con el asesoramiento del profesor **Faustino Martin Quispe Montero**

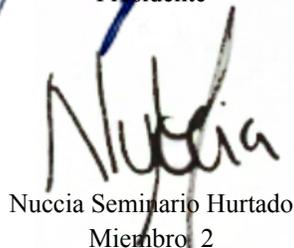
Sustentada la tesis, oídas las respuestas y absueltas las observaciones formuladas, se declara:

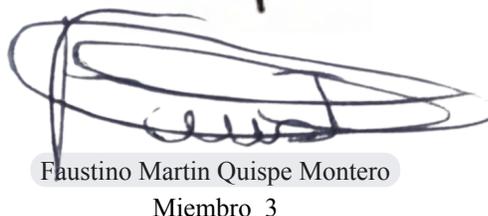
APROBADO				DESAPROBADO
Sobresaliente	Muy bien	Bien	Aprobado	...
19

En consecuencia, de conformidad con la DIRECTIVA 002-2020-UCSS-FDCP de la Facultad, queda en condiciones de ser calificada como EXPEDITA para obtener el Título Profesional de Abogado.

Siendo las 17:50 pm, se dio por concluido el presente acto público.


 Edgar Odón Cruz Acuña
 Presidente


 Nuccia Seminario Hurtado
 Miembro 2


Faustino Martin Quispe Montero
 Miembro 3

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Lima, 19 de marzo de 2024.

Señor,

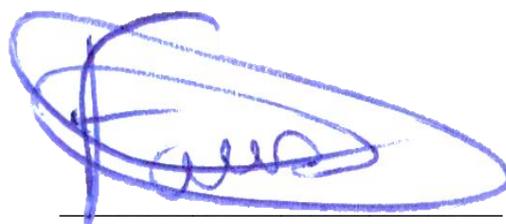
Carlos Cornejo Guerrero, Jefe del Departamento de Investigación. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica Sedes Sapientiae -UCSS.

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: *“La desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante el Indecopi durante los años 2020-2023”* presentado por Julio Cesar Orellana Antisana con código de estudiante 2021100198 y DNI N° 72392452) para optar el título profesional de abogado ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 8 %** (ocho por ciento).* Por tanto, en mi condición de asesor, firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Faustino Martín Quispe Montero

DNI N°: 40526694

ORCID: 0000-0002-4207-4097

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad Católica Sedes Sapientiae

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

DEDICATORIA

A mis padres por su esfuerzo continuo y su apoyo incondicional en mi formación académica. A mi hermano menor Juan Diego por nunca dejar de creer en el éxito de mis logros. A ustedes les dedico la presente tesis porque fueron los pilares que permitieron que esto fuera posible.

RESUMEN

La presente tesis lleva por título “La Desnaturalización de la Figura Procesal del Allanamiento en los Procedimientos de Protección al Consumidor ante el Indecopi durante los años 2020-2023”. Tuvo como objetivo general determinar las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi en el periodo 2020-2023. En el presente trabajo se utilizó el enfoque cualitativo, el diseño no experimental, el método dogmático – jurídico y análisis hermenéutico, la técnica del análisis documental e instrumento del sistema de fichaje, los cuales nos permitieron determinar cómo el allanamiento se ha desnaturalizado en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi en los años 2020-2023. El estudio concluyó evidenciando que la figura del allanamiento no se encuentra debidamente regulada por el Indecopi en los procedimientos administrativos sancionadores del consumidor, así como el limitado actuar resolutivo por parte de los órganos resolutivos y comisiones del Indecopi determinado legalmente por el Código de Protección al Consumidor, así como la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI. Esto ha provocado que la ciudadanía pierda la confianza en dicha entidad y cuestionen su rol tuitivo y protector, dado que sanciona levemente a los proveedores con conductas infractoras reiteradas, a pesar de contar un historial de sanciones y multas impuestas por el mismo organismo.

Palabras clave: Allanamiento, protección del consumidor, Indecopi, órganos resolutivos, comisiones, proveedores y conductas infractoras reiteradas

ABSTRACT

This thesis is titled "The Denaturation of the Procedural Figure of the Raid in the Consumer Protection Procedures before Indecopi during the years 2020-2023." Its general objective was to determine the legal consequences of the denaturalization of the procedural figure of raid in consumer protection procedures before Indecopi in the period 2020-2023. In this work, the qualitative approach, the non-experimental design, the dogmatic-legal method and hermeneutical analysis, the documentary analysis technique and the instrument of the signing system were used, which allowed us to determine how the search has been denatured in the procedures. of consumer protection before Indecopi in the years 2020-2023. The study concluded by showing that the figure of the raid is not duly regulated by Indecopi in the administrative sanctioning procedures of the consumer, as well as the limited decisive action by the resolution bodies and commissions of Indecopi legally determined by the Consumer Protection Code. , as well as Directive No. 001-2021-COD-INDECOPI. This has caused citizens to lose trust in said entity and question its custodial and protective role, given that it lightly sanctions suppliers with repeated infringing behavior, despite having a history of sanctions and fines imposed by the same organization.

Keywords: Tresspass, Consumer Protection, Indecopi, Resolution Bodies, Commissions, Suppliers, Repeated infringing behavior

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción de la situación problemática.....	2
1.2. Problema de investigación.....	6
1.2.1. Problema principal.....	6
1.2.2. Problemas secundarios.....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo principal.....	6
1.3.2. Objetivos secundarios.....	6
1.4. Hipótesis.....	7
1.4.1. Hipótesis general.....	7
1.4.2. Hipótesis secundarias.....	7
1.5. Justificación de la investigación.....	8
1.6. Diseño Metodológico.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	12
2.2. Bases Teóricas.....	14
Primera categoría: El allanamiento.....	14
2.2.1. Definición.....	14
2.2.2. Características.....	15
2.2.3. Requisitos.....	16
2.2.4. Diferencias con la figura procesal del reconocimiento.....	16

Segunda categoría: Procedimiento Administrativo y su aplicación en el Derecho del Consumidor	17
2.2.5. Derecho Administrativo	17
2.2.6. El Acto Administrativo.....	17
2.2.7. Acto Administrativo – Requisitos	18
2.2.8. Procedimiento Administrativo.....	19
2.2.9. Clasificación de los procedimientos administrativos	19
2.2.10. El Procedimiento Administrativo Sancionador	20
2.2.11. El Procedimiento Administrativo Sancionador en el ámbito del derecho del consumidor	20
Tercera categoría: desnaturalización del allanamiento.....	20
2.2.12. Formulación excesiva de la figura procesal de allanamiento ante los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi	20
2.2.13. Limitación de los alcances del allanamiento	22
2.2.14. Vulneración al Principio Pro-Consumidor	23
2.2.15. Vulneración a los principios de predictibilidad o de confianza legítima	24
2.2.16. Cuestionamiento del allanamiento por parte de los consumidores.....	25
2.2.17. Desconfianza de la potestad sancionadora del Indecopi	26
2.2.18. La falta de consideración de los antecedentes en la Subdirección de Atención al Ciudadano.....	27
2.2.19.- La labor asumida por el Indecopi.....	27
2.2.20. La realidad de hoy	28
2.2.21. Apelación de los efectos jurídicos derivados de la aplicación del allanamiento y la vulneración al principio de la Buena Fe Procedimental	29
CAPÍTULO III	32
MARCO JURÍDICO NACIONAL APLICABLE	32
3.1. El allanamiento en el Código Procesal Civil del Perú.....	32
3.2. El allanamiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor	32
3.3. El procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del Derecho del consumidor	33
3.4. Fin del procedimiento administrativo sancionador en ámbito del consumidor	33
3.5. Sanciones Administrativas	34

3.5.1. Amonestación.....	34
3.5.2. Multa.....	34
3.6. Medidas correctivas.....	35
3.7. Costas y costos.....	37
3.8. Agravantes y atenuantes	37
3.9. Reincidencia y reiterancia en el derecho administrativo	38
3.10. Reclamos de los usuarios ante la Subdirección de Atención al Ciudadano	38
3.11. Comparativa de los alcances y efectos de la figura procesal del allanamiento en los procesos civiles y en los procedimientos de consumidor	39
3.12. Jurisprudencia administrativa de Indecopi respecto al allanamiento	44
CAPÍTULO IV	47
LEGISLACIÓN COMPARADA	47
4.1. El allanamiento en la legislación de Colombia	47
4.2. El allanamiento en la legislación de Ecuador	48
4.3. El allanamiento en la legislación de España.....	48
4.4. El allanamiento en el país de Bolivia	49
4.5. Análisis micro-comparativo	51
CAPÍTULO V.....	57
MARCO METODOLÓGICO	57
5.1. Paradigma	57
5.2. Enfoque.....	57
5.3. Alcance	57
5.4. Método.....	57
5.5. Técnica e instrumento.....	58
CAPÍTULO VI	59
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
6.1. Análisis al actuar del Indecopi respecto a la aplicación automática del allanamiento a proveedores infractores reiterativos.....	59
6.2. Análisis de los pronunciamientos emitidos por Indecopi respecto a los cuestionamientos formulados por los consumidores sobre los allanamientos formulados por los infractores reiterativos	60

6.3. Análisis de la jurisprudencia administrativa emitida por el Indecopi respecto al allanamiento y su aplicación en procedimientos del consumidor	61
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	77

INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi en los años 2020-2023, específicamente en las consecuencias jurídicas, los principios legales administrativos y del consumidor vulnerados, y el porqué del limitado actuar resolutivo de los órganos resolutivos y comisiones del Indecopi. A pesar de que el Indecopi cuenta con herramientas institucionales necesarias (Registro de Infracciones y Sanciones, entre otros), aún sigue latente este problema que perjudica a la sociedad.

Por consiguiente, se señala que la aplicación del allanamiento en los procedimientos del consumidor ante Indecopi sufre deficiencias porque ha generado una desconfianza y descontento por parte de los consumidores, quienes también cuestiona su rol tuitivo y sancionador. Por eso, se realiza la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi durante los años 2020-2023?

Esta investigación se estructura en seis capítulos. En el primer capítulo, se explica distintos aspectos investigativos como la descripción de la situación problemática, identificando los problemas de investigación, los objetivos, las hipótesis. Además, se indica el método de la investigación, dogmático – jurídico y el análisis hermenéutico, y las técnicas e instrumentos como el análisis documental y el sistema de fichaje. También, se presenta la justificación y se desarrolla el estado de cuestión.

En el segundo capítulo, referido a los antecedentes nacionales e internaciones, como a las bases teóricas, se presenta conceptos inherentes a la problemática investigada: el allanamiento, el procedimiento administrativo y la desnaturalización del allanamiento. Asimismo, en el tercer capítulo, se describe el marco jurídico nacional aplicable al allanamiento, para en el cuarto capítulo abordarlo desde el derecho comparado. En el quinto capítulo, se desarrolla el marco metodológico empleado en la presente investigación. En el sexto capítulo, se presenta y discute los resultados. Por último, se ofrece algunas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

A nivel internacional, el allanamiento como figura procesal civil estuvo presente desde la ordenación del proceso civil. En el Derecho procesal romano figuraba como un acto procesal por el cual el demandado podía adoptar, esto es, aceptando la pretensión del denunciante y disponiendo del objeto del litigio, sin embargo, el allanamiento no ha tenido recepción nítida en los cuerpos legales.

La figura procesal del allanamiento se produce cuando la parte demandada se somete a las pretensiones formuladas en la demanda. Este puede ser efectuado en cualquier momento del proceso antes que se dicte sentencia sobre el fondo del asunto, ya que implica el sometimiento del demandado a las pretensiones del demandante (Polo, 2023, pp. 191-192).

En ese sentido, en el artículo 44 del Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos se regula lo concerniente a la aplicación del artículo 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH):

Quando decida que hubo violación de un derecho de libertad protegidos esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá, asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o de la situación que se ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada. (CADH, 1969, art. 63.1)

No obstante, la figura procesal del allanamiento no se encuentra en el Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. El allanamiento tiene la capacidad ser expreso o tácito, total o parcial, en este último caso, recae en alguna o en todas las pretensiones planteadas por el demandante. Dado ello, el 4 de diciembre de 1991, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, tomó nota del reconocimiento de responsabilidad efectuado por la República de Suriname y decidió que había cesado la controversia acerca de los hechos que dieron origen al caso Aloeboetve y otros (Ventura, 1997, pp 1734).

Seguidamente, el 10 de septiembre de 1993, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ordenó la reparación de los daños causados. De este modo, la figura procesal del allanamiento tiene mucha importancia porque representa una actitud seria y responsable de los Estados demandados ante la Corte, ya que aceptan haber cometido estos hechos antes de comparecer ante un tribunal.

No obstante, es necesario señalar que esta figura procesal en el ámbito global ha sido regulada únicamente en el ámbito procesal civil, no siendo empleado dentro de los procedimientos de protección al consumidor, dado que en esas jurisdicciones resuelven las controversias anticipadamente a través del uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MARCS).

A nivel nacional, el allanamiento vio la luz como figura procesal en nuestro Código Procesal Civil a través de su promulgación el 4 de marzo de 1992, siendo regulado y ubicado en los artículos 330 a 333 del citado cuerpo normativo (Quezada, 2008, pp. 36-56)

Se emplea en el área administrativa del ámbito de protección del consumidor del Indecopi, institución encargada de la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Cabe mencionar, que de manera previa no existía una regulación legal especializada del allanamiento en el ámbito del consumidor, aplicando supletoriamente lo señalado en el Código del Procesal Civil.

Hacia finales de 2016, a través del Decreto Legislativo N° 1380, se modificó y adicionó el artículo 112° inciso 3 del Código, en donde se detallaba el reconocimiento y el allanamiento, su aplicación, los efectos jurídicos que generaba, la oportunidad de su presentación y las excepciones aplicadas a dicha figura, lo cual fue detallado más adelante a través del Decreto Legislativo N° 1390 emitido en setiembre del año 2018, modificando y ampliando el artículo 112° inciso 3 del Código.

Ahora bien, se alude al problema principal sobre la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento, la cual se ha formulado desmedidamente en los procedimientos de Protección al Consumidor ante Indecopi entre los años 2020 a 2023 por parte de los proveedores. Este problema surge debido al uso desmedido de esta figura procesal por parte de los proveedores denunciados en la mayoría de los procedimientos administrativos

iniciados en su contra, toda vez que, desde el momento que se formula, los denunciados son sancionados con una amonestación y exonerados de los costos del procedimiento.

Otra causa que originó dicho problema es el límite impuesto al allanamiento por parte de la actual Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, lo cual ha perdurado en las anteriores directivas (sancionar con una amonestación y exonerar de los costos del procedimiento).

A pesar de los diversos reclamos interpuestos por los consumidores ante la Subdirección de Atención al Ciudadano (antes, Servicio de Atención al Ciudadano), los órganos resolutivos y las comisiones no toman en cuenta como una circunstancia agravante, la inasistencia de los proveedores a la audiencia de conciliación convocada por el mencionado órgano, no efectuando la graduación de la sanción adecuada, contraviniendo lo señalado en su artículo 28 numeral 3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.

Ello ha generado diversos efectos contraproducentes, dado que el uso desmedido del allanamiento por parte los proveedores denunciados ha generado que éstos no evitan reiterar en las conductas infractoras (falta y demora en la entrega de los productos, falta de atención de reclamos, falta de atención de requerimientos efectuados por los consumidores, anulación unilateral de las compras realizadas, información falsa, entre otros), a pesar de haber sido sancionados con anterioridad por los mismos supuestos infractores en otros casos.

Esto ha conllevado que varios denunciantes cuestionen el allanamiento formulado por los proveedores denunciados, dado que no consideran que sean merecedores de ser sancionados con una amonestación, así como de que se les exonere de los costos del procedimiento, sin tomar en cuenta los gastos que se puedan haber incurrido en la tramitación del proceso.

Adicionalmente, los administrados cuestionan el actuar de la autoridad administrativa respecto a la limitante legal que únicamente permite la imposición de una amonestación como sanción, pese a la existencia de una reiterancia en la comisión de diversos actos infractores por parte de los proveedores, sin tomar en cuenta los antecedentes administrativos que estos cuentan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Por tales consideraciones, los consumidores al cuestionar la figura procesal del allanamiento buscan que se efectúe una correcta graduación de sanción contra los

proveedores denunciados, sin embargo, los órganos resolutiveos y las comisiones se limitan a seguir los lineamientos establecidos por la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI sin efectuar una adecuada evaluación de cada caso denunciado.

Ello afecta en gran medida el sistema de protección del consumidor, y a la misma institución del Indecopi, debido a que, si bien su uso está reglamentado por ley procesal civil y administrativa, la desnaturalización del allanamiento genera la vulneración del consumidor, lo que contraviene en gran medida a los principios de Pro-Consumidor, así como la Predictibilidad o Confianza Legítima.

Debido a eso, el Indecopi, quien ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores, lo cual se plasma a través de los diversos pronunciamientos emitidos, los órganos resolutiveos y comisiones, tiende a optar en no evaluar el historial de sanciones impuestas a los proveedores, decidiendo sancionar con amonestaciones, ello en razón al allanamiento formulado, sin que genere un cambio en los actuares de los denunciados al momento de la generación de la relación de consumo con los denunciantes.

En consecuencia, se ha generado un desequilibrio en el actuar tanto del consumidor como el proveedor, puesto que, al no existir una adecuada evaluación y graduación de sanción debida, los diversos proveedores pueden incurrir en diversa comisión de infracciones administrativas, sin que ello le genere perjuicio significativo alguno, ello debido que son únicamente amonestados por los órganos resolutiveos y las comisiones al formular el allanamiento.

Por estas razones, se buscará encontrar las posibles soluciones de la presente situación problemática, a fin de poder reestablecer el uso de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores ante Indecopi, teniendo en cuenta los criterios que se obtengan como resultado del trabajo de investigación.

1.2. Problema de investigación

1.2.1. Problema principal

- ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi durante los años 2020-2023?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuáles son los principios legales en el ámbito administrativo y del consumidor que se han vulnerado con la formulación desmedida de la figura procesal del allanamiento por parte de los proveedores denunciados durante los años 2020-2023?
- ¿Por qué los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi aplican el allanamiento y sus efectos a los proveedores denunciados que cometen conductas infractoras reiterativas?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo principal

- Analizar las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi durante los años 2020-2023.

1.3.2. Objetivos secundarios

- Determinar qué principios legales del ámbito administrativo y del consumidor se han vulnerado con la formulación desmedida de la figura procesal del allanamiento por parte de los proveedores denunciados durante los años 2020-2023.
- Determinar por qué los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi aplican el allanamiento y sus efectos a los proveedores que cometen conductas infractoras reiterativas.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor son la vulneración constante de los derechos e intereses de los consumidores por las conductas infractoras reiterativas por los proveedores, puesto que no se está sancionando debidamente a los infractores sin considerar sus antecedentes administrativos, generando desbalance entre los consumidores y proveedores en los procedimientos administrativos sancionadores de consumidor, así como, la omisión del Indecopi de evaluar previamente cada caso denunciado ante el allanamiento formulado por los infractores reiterativos, sancionando levemente con una amonestación y exonerándolos de los costos del procedimiento.

1.4.2. Hipótesis secundarias

- Los principios legales vulnerados con la formulación desmedida de la figura procesal del allanamiento por parte de los proveedores denunciados durante los años 2020-2023 son: en el ámbito administrativo, el Principio de Confianza Legítima, dada la pérdida de confianza por parte de los consumidores al haber visto insatisfechas sus expectativas legítimas de que se sancione adecuadamente a los denunciados, pues no considera el actuar infractor reiterativo de los proveedores; y, en el ámbito del consumidor, el Principio Pro-Consumidor por los límites establecidos por la Directiva y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo que no permite a los órganos resolutivos y comisiones evaluar cada caso ante el allanamiento formulado por los infractores reiterativos, vulnerando los derechos e intereses de los consumidores, generando un desequilibrio entre ambos en el ámbito legal de protección al consumidor.
- Los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi aplican el allanamiento y sus efectos a los proveedores que cometen conductas infractoras reiterativas debido a que tanto el Código como la Directiva limitan el alcance del allanamiento puesto a que sus efectos ocurren con la presentación de descargos por los infractores dentro del plazo legal, sancionando con una amonestación y exonerando de los costos del procedimiento

sin evaluar los antecedentes administrativos de los denunciados, a pesar de que cuentan con un Registro de Infracciones y Sanciones.

1.5. Justificación de la investigación

A nivel teórico, la presente tesis se justifica en la necesidad de recolectar información relevante y actualizada sobre la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor. Asimismo, se plantea analizar los hallazgos más significativos con respecto a la normativa y jurisprudencia correspondiente, para así construir un campo teórico-jurídico sobre la materia.

A nivel práctico, se justifica en la necesidad de analizar los aportes técnicos obtenidos sobre la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento por parte de los proveedores denunciados en los procedimientos administrativos sancionadores en Indecopi a los diversos casos en dicha materia con la finalidad de brindar una propuesta de solución brindando una adecuada evaluación de cada procedimiento administrativo respecto a los proveedores denunciados reincidentes.

A nivel metodológico, se busca realizar una investigación mediante un enfoque cualitativo, alcance de tipo descriptivo y diseño no experimental de la doctrina, jurisprudencia y resoluciones emitidas por el Indecopi, con el objetivo de analizar las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la formulación del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor en nuestro ordenamiento jurídico actual.

A nivel personal, se selecciona el presente tema debido a un involucramiento personal, dado que se evidenció el desbalance proporcional respecto a los consumidores y proveedores, puesto que, si bien los procesos concluían anticipadamente lo que generaba un ahorro en costos y tiempo en el trámite, ello no producía un cambio en el actuar infractor constante de los proveedores, puesto que seguían cometiendo faltas sin mediar una sanción ejemplar que permita evidenciar un cambio significativo.

1.6. Diseño Metodológico

El diseño metodológico por emplear será el diseño no experimental el cual solo se encarga de la observación de cómo se desarrolla el fenómeno y se analiza para la obtención de información. Dado ello, su uso se dará al análisis y observación de la presente situación problemática, y en base a ello, obtener la información suficiente.

Además, la investigación a desarrollar se basará en el paradigma interpretativo, puesto que ello nos permitirá concebir el empleo de la figura procesal del allanamiento en el ordenamiento jurídico actual de consumidor y la problemática generada.

De otro lado, el enfoque empleado será el enfoque cualitativo, dado que se realizará observaciones a la normativa legal en materia de consumidor y el análisis a los resoluciones administrativas y normas del ámbito de consumidor en el Indecopi.

Igualmente, el método de alcance será el alcance descriptivo puesto que únicamente se dispondrá a explicar el escenario de la situación problemática a investigar.

El método empleado será el dogmático – jurídico, puesto que se analizará las normas legales sobre el ámbito de derecho del consumidor, así como la jurisprudencia emitida en los procedimientos administrativos sancionadores de consumo.

Las técnicas e instrumentos empleados serán la técnica de revisión documental dado que se evaluarán los criterios emitidos en las resoluciones, las normativas legales en materia de consumidor y la jurisprudencia administrativa emitida por Indecopi. El instrumento por emplear será el sistema de fichaje.

El método se aplicará mediante el análisis hermenéutico de las normas legales y comparación de los pronunciamientos emitidos por Indecopi con relación a la jurisprudencia emitida respecto al allanamiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Armestar Montalban y Cachique Zafra (2022) en su tesis de grado titulada “Pago de costos al consumidor como manifestación de la acción tuitiva del estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. análisis casuístico de los años 2018-2019” en Nuevo Chimbote, presentaron el objetivo de establecer causales objetivas de procedencia para el pago de costos al consumidor en la regulación del allanamiento y reconocimiento, del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La metodología que desarrolló fue enfoque inductivo – análisis y síntesis, alcance descriptivo y diseño de contrastación.

Los resultados revelan que la regulación actual del allanamiento y la consecuente exoneración de costos al proveedor es deficiente y contraviene el sentido del principio de acción tuitiva del Estado, debido a que los consumidores se ven afectados económicamente a causa de la denegatoria del reembolso de sus costos, pese a que el artículo 65° de la Constitución Política del Perú lo establece como derecho implícito.

Esta investigación aporta mucho a la presente tesis dado que explica la relevancia que tiene la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de consumidor, y su análisis en este tipo de procedimientos, lo cual ha generado un menoscabo económico en los denunciados, evidenciando un desequilibrio patrimonial en los consumidores, puesto que éstos no recuperan los gastos asumidos durante la tramitación del procedimiento administrativo sancionador.

Linares Ayllón (2022) en su tesis para la obtención del título profesional de abogado denominada “Los efectos del allanamiento y reconocimiento en los procedimientos de protección al consumidor, año 2019 - Arequipa” en Arequipa, presentó como objetivo identificar si los efectos jurídicos del allanamiento en los procedimientos administrativos

sancionadores de protección al consumidor realmente protegen los derechos de éstos. Ha indicado que, si bien cuando el proveedor denunciado formula el allanamiento, ello significa que acepta las pretensiones planteadas por el consumidor en su denuncia, se afectan los principios de Verdad Material, Debido Procedimiento y de Licitud, dado que no se investiga la conducta infractora ni se logra acreditar por parte de la autoridad administrativa, no motivando debidamente su decisión al momento de imponer una sanción. La metodología que desarrolló fue jurídica - propositiva y síntesis, nivel explicativo y enfoque mixto.

El tema investigado suma a la presente investigación porque analiza los efectos jurídicos del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor, lo cual será acorde al tema que vamos a desarrollar, así como que el Indecopi no está ejerciendo adecuadamente su labor sancionadora a través de la inadecuada evaluación de los hechos al momento que se formula el allanamiento en el trámite de un procedimiento administrativo sancionador.

Limache Frisancho (2022) en su tesis para la obtención del título profesional de abogado, titulada “Consecuencias jurídicas del Allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por La Oficina Regional Del Indecopi de Puno”, en Puno, sostuvo que la figura procesal del allanamiento está menoscabando la facultad sancionadora del Indecopi, dado que la sede regional del Indecopi en Puno únicamente ha impuesto en los múltiples casos de denuncia administrativa una amonestación, en los cuales se formuló el allanamiento, no aplicando la discrecionalidad que ostenta cada órgano resolutor, y omitiendo lo señalado por el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual menciona expresamente que se puede imponer una amonestación como sanción, no siendo ello una obligación impuesta, sino una opción a considerar. La metodología que desarrolló fue el enfoque cualitativo, diseño explicativo secuencial e investigación básica no experimental.

El tema desarrollado refuerza a la presente investigación, dado que ha evidenciado las deficiencias de la aplicación del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor en la sede regional de Indecopi en Puno, lo cual guarda cierta concordancia con la investigación, resaltando que el órgano resolutor no utiliza

la discrecionalidad ni considera el tema de que la imposición de la sanción puede ser una amonestación, más ello no resulta ser un mandato imperativo expreso.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Del Águila (2022) en su tesis doctoral titulada “Solución Extrajudicial de Conflictos en Materia de Consumo” en Almería, presentó el objetivo de señalar las garantías que debían contar los principios de imparcialidad y transparencia que deben brindar las entidades encargadas de llevar la resolución alternativa en procesos de consumo, en específico, cuando se trate de servicios de atención al cliente dependientes de entidades financieras, por lo que busca enaltecer el empleo de los medios alternativos de solución de conflictos, ello con el objetivo de que no se plantee un conflicto de intereses. La metodología que desarrolló fue inductiva, nivel explicativo y alcance objetivo.

El tema investigado suma a la presente investigación, debido a que pone manifiesto la importancia del empleo de los medios alternativos de resolución de conflictos con el fin de evitar un conflicto de intereses entre las partes, lo cual se relaciona de alguna manera con el anteproyecto a desarrollar, dado que la finalidad del allanamiento formulado por los proveedores busca la conclusión anticipada del procedimiento sin que se efectúe un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Morales Ortiz y Walker Silva (2020) en el artículo científico, titulado “Resolución Alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor” en Chile, tratan de analizar los medios alternativos de solución de conflictos en el derecho de consumo chileno: (1) la mediación individual, (2) la mediación colectiva, y (3) el sistema de resolución alternativa de conflictos aplicable al caso de otorgamiento del “SELLO SERNAC”. Igualmente, el artículo menciona que, una vez puesto en conocimiento de la denuncia a los denunciados, tiene lugar la posibilidad de formular alternativas concretas de solución o corrección del hecho denunciado. Por otro lado, el artículo menciona que en caso no se acepte el uso de dichas alternativas, se lleva a cabo una audiencia de conciliación obligatoria con el fin de concluir anticipadamente el procedimiento.

El tema del artículo aporta al presente trabajo dado que indica los medios alternativos de solución de conflictos en el procedimiento administrativo del derecho de consumo chileno, los cuales sirven como vía a una solución anticipada del conflicto que se concatena con la finalidad de la figura procesal de allanamiento en los procedimientos de consumo en nuestro ordenamiento jurídico.

Carrillo Suárez (2019), en el artículo titulado “Arbitraje y Conciliación en la Procuraduría de México Federal del Consumidor: Precursora de los mecanismos alternativos de solución de controversias” en México, en el cual habla del papel fundamental de los mencionados mecanismos en materia de consumo que reduce la litigiosidad que se da entre las partes a través de dichos mecanismos brindando alta eficiencia y satisfacción de las partes, ello para el desarrollo de la justicia alternativa de México, lo cual beneficia a las resoluciones en la vía jurisdiccional dado que brinda celeridad a los procedimientos.

El presente artículo complementa el presente trabajo de investigación, pues enfatiza la importancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en su ordenamiento jurisdiccional, puesto que permitió la celeridad de los procedimientos judiciales, así como que su empleo en materia de consumidor ha resultado ser eficiente y satisfacer a las partes, siendo que ello se condice con la finalidad de la figura procesal de allanamiento en nuestra normativa legal, pues se busca una celeridad en el procedimiento administrativo sobre el derecho del consumidor, así como concluir anticipadamente el proceso y brindar una solución satisfactoria.

2.2. Bases Teóricas

Primera categoría: El allanamiento

2.2.1. Definición

El allanamiento viene a ser la figura procesal por la cual el denunciado manifiesta su aceptación de las pretensiones formuladas por el denunciante, culminando anticipadamente el proceso iniciado en su contra, poniendo fin al proceso, emitiéndose la sentencia, sin analizar sobre el fondo de la controversia (Aroca, 2018, p. 8).

Ello comprende la renuncia de la parte denunciada de poder ejercer su derecho de defensa en el procedimiento iniciado en su contra. Por otro lado, a la previa definición se le puede agregar que cuando la parte denunciada acepta la pretensión requerida por el denunciante sin reconocer ni admitir los hechos denunciados (Gozaini, 1998, p. 302).

Otros autores afirman que el allanamiento es el acto procesal por el cual el demandado manifiesta su voluntad de acogerse a la pretensión expuesta por el demandante y no ejercer el derecho de oponerse a ésta, conformándose con la misma, generando la conclusión del procedimiento con una sentencia no contradictoria, es decir, sin contenido de fondo en la que se establezca condena alguna (Gaceta Jurídica, 2015, p. 607).

En ese sentido, se comprende que es una institución procesal que no acepta condicionamiento alguno, pues únicamente requiere que la parte denunciada acepte las pretensiones formuladas por la parte denunciante. Sus efectos son: (i) la terminación anticipada del proceso en su totalidad; y, (ii) La exoneración de los costos procesales del caso.

No obstante, si la parte denunciada únicamente se allana parcialmente a las pretensiones del denunciante, se realizará un análisis de fondo respecto a las pretensiones planteadas por el denunciante, en donde el denunciado no se allanó, por lo que el proceso no termina anticipadamente.

De las definiciones dadas por los doctrinarios, se puede advertir que las posiciones comparten el mismo concepto respecto al allanamiento, no alterando su conceptualización,

siendo que el concepto se mantiene dado que no ha surgido una opinión diferente por parte de algún autor o experto en el tema.

2.2.2. Características

La figura procesal del allanamiento posee las siguientes características:

1. El allanamiento solo puede ser concebido en el proceso, pero subordinado a reglas especiales respecto a la formalidad exigible, y no puede ser condicionado de ningún modo, debe ser un acto absolutamente puro (Falcón, 1978, p. 248).
2. El allanamiento no pierde su naturaleza procesal debido a sus efectos sobre la controversia suscitada entre las partes procesales (Silvosa, 2008, p. 31).
3. El allanamiento debe ser explícito, preciso y categórico, esto es, que debe señalarse expresamente la voluntad de someterse a la pretensión formulada por el demandante, lo cual se encuentra previsto en el artículo 330 del TUO del Código Procesal Civil.
4. El allanamiento constituye una especie de acto jurídico, dirigido a crear, modificar, regular o extinguir una relación procesal. Mediante el allanamiento se afecta la relación procesal, ponerse término a la controversia existente y acelerarse la expedición del fallo definitivo.
5. Se puede formular en cualquier etapa del procedimiento antes de la emisión de una sentencia/resolución final en primera instancia, obteniendo beneficios como la exoneración de costos (en el ámbito civil), siempre y cuando este se diera de modo real, cierto, oportuno, total, efectivo e incondicional.
6. Permite la expedición inmediata del Juez de la sentencia sobre el caso (Vinaeta y Toyama, 2010, p. 150).
7. Quien se allana a la pretensión realiza un acto jurídico procesal por el cual renuncia a su derecho de contradicción (defensa). Es por esto que esta conducta no es ajena al proceso y sólo puede darse dentro de él (Silvosa, 2008, pp. 31-32).

8. La declaración de allanamiento por parte del denunciado conlleva a la terminación del procedimiento e impulsa su celeridad (Resolución Final N° 1986-2017/CC1, 2017, pp. 20-21).

2.2.3. Requisitos

En la regulación procesal civil de nuestro ordenamiento jurídico en su artículo 332° menciona los siguientes requisitos para la procedencia del allanamiento: (1) el denunciado debe tener capacidad procesal (la aptitud para poder ejercer actos dentro de un proceso) para poder allanarse o su representante; (2) los hechos que se han admitido deben ser probados, ello con la finalidad de evitar el fraude o la colusión procesal (siendo que de existir se invalida la figura procesal del allanamiento); (3) que no verse sobre derechos disponibles ni sea contrario al orden público y buenas costumbres; y, (4) los efectos del allanamiento afectarán a un tercero que no fue emplazado oportunamente.

2.2.4. Diferencias con la figura procesal del reconocimiento

Primero debemos definir el reconocimiento. Es la figura procesal por la cual el denunciado reconoce y expresa su conformidad sobre la veracidad de los hechos expuestos en la denuncia por la parte denunciante, así como la aceptación de las pretensiones formuladas por este (Bidart, 1975, p. 501).

Otro concepto de reconocimiento aparece cuando la parte demandada reconoce o acepta como ciertos los hechos demandados en su contra, en los cuales se fundamenta la pretensión, no obstante, el sujeto procesal demandado decide no someterse a la pretensión formulada, o, en otras palabras, oponerse al derecho, dado que el reconocer un hecho no significa necesariamente que la pretensión fundamentada sea acogida por la parte demandada (Gaceta Jurídica, 2015, p. 617).

Ahora, se debe tener en cuenta que ambas figuras no demuestran una similitud única, su contenido difiere en conceptos y finalidades. Mientras que el reconocimiento implica la aceptación de las pretensiones, así como la conformidad de la veracidad de los hechos expuestos por el denunciante. Por su parte, el allanamiento únicamente comprende la

aceptación de las pretensiones formuladas por el denunciante, mas no la aceptación o confirmación de la veracidad de los hechos expuestos en la demanda.

Equiparando ello con el allanamiento, lo cual implica un sometimiento voluntario por parte del denunciado, el reconocimiento implica un marco más amplio: aceptación de la veracidad de los hechos denunciados y la aceptación de las pretensiones formuladas en la denuncia. En resumen, el allanamiento es un acto procesal que puede ser realizado sólo el demandado, y que no se refiere a los hechos denunciados sino a las pretensiones formuladas por el denunciante, lo que pone fin al proceso y determina el fallo de la sentencia de manera inmediata (Gozainí, 1998. p. 226).

Segunda categoría: Procedimiento Administrativo y su aplicación en el Derecho del Consumidor

2.2.5. Derecho Administrativo

Es una rama de derecho público compuesta por normas jurídicas reguladas en el ámbito del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial en su actuar administrativo y el Poder Legislativo, los organismos constitucionalmente autónomos y los entes gubernamentales descentralizados, regulando la Administración Pública y usando como base principal los Principios del Derecho Administrativo (Pacori Cari, 2020, p. 14).

Asimismo, el derecho administrativo se encarga de regular la organización y actividad de la administración pública, y se encuentra referida al funcionamiento de las entidades estatales y a su relación con los particulares, teniendo como una de sus funciones principales la satisfacción de las necesidades de la colectividad, lo cual se plasma a través del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 (Osinergmin, 2017, p. 21).

2.2.6. El Acto Administrativo

Es definido como la declaración emitida por la autoridad administrativa cuyo fin es producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones y derechos de los particulares

dentro de una situación, o, mejor dicho, es la exteriorización del poder del ámbito público que emite una entidad estatal administrativa a través de una declaración unilateral, la cual no depende de la voluntad de los administrados (Osinergmin, 2017, p. 28).

Desde otro concepto el acto administrativo se genera como producto de integración de un esquema coordinado que se plasma a través de varias acciones y medidas realizadas en un procedimiento administrativo, constituyéndose como la posición asumida por la administración pública en la resolución del procedimiento en resguardo del interés público. (Morón Urbina, 2019, pp. 190-191).

2.2.7. Acto Administrativo – Requisitos

Los requisitos son fundamentales para la existencia del acto administrativo, dado que son elementos esenciales para su validez, los cuales se encuentran establecidos en el Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General, los cuales son: la competencia, el objeto y contenido, la finalidad pública, la motivación y el procedimiento regular. A continuación, se definirá de forma breve y detallada cada requisito mencionado:

- La Competencia, conocida como la facultad que tiene el órgano administrativo para generar una actuación administrativa o emitir una posición determinada, obedeciendo en razón a la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía.
- El objeto y contenido se puede definir como el resultado que se obtiene del procedimiento administrativo.
- Finalidad Pública, el acto administrativo debe satisfacer aquellas finalidades que persigue, sea en el interés público o de los particulares.
- Procedimiento regular, el resultado que se obtiene se rige a través de un procedimiento determinado por ley, siguiendo un esquema medular para la obtención del acto administrativo.
- Motivación, el acto administrativo debe expresar las razones en la que se sustenta la emisión de la resolución administrativa.
- Deben vincularse causalmente entre sí, por lo que, cada uno supone al anterior, y este último supone al grupo entero.

2.2.8. Procedimiento Administrativo

Es el conjunto de actos que, a través de un esquema concatenado de varias acciones y gestiones que se realizan, logran plasmarse a través de la emisión de un acto estatal – administrativos por parte de los órganos administrativos pertenecientes a la administración pública, por lo que se constituye como un instrumento primordial para ordenar y asegurar la razonabilidad en las decisiones (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2011, p.45).

Por otro lado, se trata de la manifestación de la administración pública materializado a través de la emisión de una declaración unilateral de la cual surge efectos jurídicos sobre los derechos, interés y obligaciones de los administrados, producto de la ejecución de actuaciones para emitir una decisión (actos procedimentales referidos al trámite y los actos administrativos en relación con las resoluciones) (Osinermin, 2017, p. 49).

2.2.9. Clasificación de los procedimientos administrativos

2.2.9.1. Procedimiento administrativo iniciado de oficio

Regulado en el artículo 115 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, es el cual es iniciado por la autoridad administrativa en el marco de su competencia través de la emisión de un acto administrativo (resolución, acuerdo, etc). Dicho procedimiento iniciado debe ser notificado a las partes involucradas con respecto a sus derechos e interés que puedan volverse perjudicados con los actos que se puedan emitir (Morón Urbina, 2019, pp. 628-629).

2.2.9.2. Procedimiento administrativo por instancia de parte

Según el artículo 117 del Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General, resulta ser una manifestación de una petición formulada por el particular, lo cual puede darse de manera individual o colectiva cuya finalidad es la emisión de un pronunciamiento de fondo por la autoridad administrativa. Ello se encuentra además regulado en el artículo 2 inciso 20 de la Constitución Política del Perú (Pacori Cari, 2020, p. 224).

2.2.10. El Procedimiento Administrativo Sancionador

El *ius punendi* o la potestad sancionadora se ha dado tanto en el derecho penal y administrativo. En ese sentido, la jurisprudencia del ámbito constitucional ha señalado que la potestad sancionadora también debe aplicarse de igual manera en el ámbito administrativo (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, p. 9).

Comprendido como el poder derivado del ordenamiento jurídico con carácter restrictivo que ejerce acción ante cualquier perturbación o vulneración del orden jurídico, y busca determinar la existencia de la responsabilidad administrativa ante la comisión de una infracción administrativa por parte del infractor, lo que genera como consecuencia la imposición de una sanción (Ivanega, 2008, p. 115). Ello también constituye una garantía a los emplazados con la imputación de infracciones administrativas, dado que ejercen sus derechos fundamentales ante la autoridad administrativa (Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos, 2017, pp.10-12).

2.2.11. El Procedimiento Administrativo Sancionador en el ámbito del derecho del consumidor

Siguiendo con el desarrollo de la investigación, y como bien se ha indicado, mediante la Directiva 001-20221-COD-INDECOPI se establece los lineamientos para la postulación del procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor ante Indecopi. Dado ello, en el Subcapítulo I – Actividad procedimental en los procedimientos de protección al consumidor por iniciativa de parte, a partir del artículo 10 al artículo 18, indica los requisitos, detalles y actos que se realizan ante una denuncia formulada por iniciativa de parte a los órganos resolutivos y comisiones del Indecopi.

Tercera categoría: desnaturalización del allanamiento

2.2.12. Formulación excesiva de la figura procesal de allanamiento ante los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi

Desde el inicio del contexto de la pandemia Covid-19 se generó un cambio en cuanto al cambio de estrategia de venta orientado al comercio electrónico, siendo los afectados: (1) supermercados, (2) tiendas mayoristas, (3) tiendas por departamento y del mejoramiento del

hogar, (4) tiendas de electrodomésticos, y, (5) tiendas por conveniencia y cadenas de boticas, entre otros.

En ese sentido, se advierte que el porcentaje de los reclamos interpuestos por los consumidores ante la Subdirección de Atención al Ciudadano se incrementó en un 200% en el año 2020, lo cual equivale a 20.423 reclamos interpuestos ante su jurisdicción, así como el hecho de procedimientos administrativos sancionadores iniciados por los órganos resolutivos y las comisiones un total de 1500 denuncias resueltas (Indecopi, 2020, pp. 274-280).

En el año 2021, los reclamos se redujeron en un 31.4%, es decir, 14 006 reclamos, sin embargo, tal constante numérica se mantenía (Indecopi, 2021, pp. 273-278). En ese mismo año las denuncias incrementaron en un 22,6%, esto es, a 1839. De igual manera, la imposición de sanciones tantas amonestaciones como multas sumaron un total de 417 sanciones impuestas en el año 2020, siendo un total de 129.5 en cuanto a sanciones pecuniarias a los proveedores.

En ese mismo año, el número de sanciones impuestas a los proveedores ascendió a 693 sanciones (622 amonestaciones y 71 multas). Con ello se ha logrado verificar una relación conjunta respecto a la imposición de amonestación como sanciones a los denunciados, y la formulación excesiva de la figura procesal del allanamiento, con el fin de evitar ser sancionados con sanciones más gravosas (pecuniarias).

Ello se dio debido al cambio abrupto de metodología del proceso de ventas, lo cual originó que diversos productos o servicios adquiridos a través de esa nueva modalidad, sin embargo, se dieron diversas situaciones en donde no se concretizó la entrega del producto, por ejemplo: la demora en la entrega del bien adquirido, entre otras situaciones. Ante ello, los afectados (consumidores) interpusieron múltiples denuncias ante Indecopi, lo que generó un aumento en la carga procesal de los casos en los órganos sumarísimos y las comisiones especializados en el ámbito de la protección del consumidor.

No obstante, en el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por Indecopi, los proveedores denunciados han optado por formular en sus descargos la figura procesal del allanamiento, solicitando la imposición de amonestación

como sanción administrativa y la exoneración de los costos del procedimiento, lo cual se basa en los principios de economía y celeridad procesal en los procedimientos administrativos, al no efectuarse un análisis de fondo sobre el procedimiento en sí.

Sin embargo, la formulación de allanamiento por parte de los proveedores denunciados se ha excedido a tal punto que los consumidores han cuestionado el rol sancionador y tuitivo del Indecopi respecto al momento de sancionar a los proveedores denunciados, lo que ha quedado corroborado a través de los informes anuales de los años 2020 y 2021 elaborados por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.

En adición, los proveedores denunciados no han tomado las acciones y/o gestiones pertinentes para así evitar futuras comisiones de infracciones, incurriendo en este tipo de comportamientos infractores de manera reiterativa, los cuales son contrarios a los derechos de los consumidores, por lo que este tipo de situación únicamente ha generado un beneficio en si a los proveedores denunciados.

2.2.13. Limitación de los alcances del allanamiento

En referencia a este punto, es preciso recalcar que acorde a la nueva directiva publicada, esto es, la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, en su artículo 29 señala los alcances de la figura procesal del allanamiento, en cuyos numerales encuadra los requisitos para que generen los efectos que puedan surgir. Se debe mencionar que no ha habido mucho cambio en comparación con las anteriores directivas, siendo que únicamente se ha esquematizado y simplificado en una sola directiva la normativa, no logrando plasmar un mayor ahondamiento sobre la citada figura procesal.

Es preciso acotar que estas limitaciones obedecen a la no previsión de la formulación desmedida del allanamiento por parte de los proveedores denunciados, puesto que si bien es entendible que por el contexto de la pandemia por Covid – 19, puedan incurrirse escenarios donde se pueda dar la comisión de infracciones ante imprevistos tecnológicos, no es justificable que estas conductas infractoras sean reiterativas y no sean debidamente sancionadas por la autoridad administrativa.

Este problema ha alcanzado un grado de complejidad y afectación a diversos consumidores ya que, órganos superiores, en este caso, la Comisión de Protección al

Consumidor N° 3, en atención a sus prerrogativas, intervenga de oficio ante la afectación de intereses colectivos, ordenando en primera instancia que los denunciados cumplan con atender lo requerido por los consumidores (entrega de productos, etc.).

Esto pone de manifiesto que las decisiones resolutorias adoptadas por los órganos sumarísimos y las respectivas comisiones no generan mayor incidencia a los proveedores denunciados respecto a la imposición de una sanción, puesto que los proveedores denunciados formulan allanamiento como una especie de salvaguardia ante las denuncias administrativas presentadas por los denunciantes.

En síntesis, no se ha dado un mayor enfoque y análisis que permita sustentar y justificar que se aplique dicha figura procesal en supuestos de conductas reiterativas, puesto que, por el contrario, su aplicación ocurre de manera inmediata, sin mediar un análisis respectivo de fondo por los órganos resolutores, siendo el único requisito para su aplicación que su formulación se concrete dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos. Tampoco ha empleado las medidas apropiadas que permitan adaptar a las normas emitidas ante estos escenarios actuales que se han dado en los últimos años.

2.2.14. Vulneración al Principio Pro-Consumidor

La finalidad de este principio se relaciona a la necesidad de defensa de las personas físicas o jurídicas que adquieren bienes y servicios en el mercado frente a los que producen, facilitan, suministran o expiden los mismos, cualquiera que sea su naturaleza pública o privada, individual o colectiva. Por dichos motivos, la protección de los derechos de los consumidores se convierte en una prioridad cada vez más necesaria, dado que se deben ejercer sus derechos contra el comportamiento infractor de las empresas denunciadas.

Ello se antecede a lo plasmado en la Constitución, artículo 65, el cual indica que el consumidor sigue siendo una persona con derecho innato a la tutela jurisdiccional. Las normas de protección al consumidor al ser de orden público son orientadas a la igualdad y reconocen la imperiosa necesidad de proteger a los consumidores debido al notorio desequilibrio de éstos con los proveedores.

Con ello se logra realzar la autonomía del consumidor respecto a las decisiones de consumo que pueda tomar, la cual se da libre de coacción, coerción e, incluso, de cualquier

forma de inducción a error que fuerce o distorsione su voluntad. En ese sentido, este principio implica la actuación del Estado en su rol de protector de los derechos de los consumidores y las acciones que puedan ejercer a efectos de hacer respetar y resguardar sus intereses.

2.2.15. Vulneración al principio de predictibilidad o de confianza legítima

El Estado, como ente regulador, interviene en la vida de los ciudadanos (administrados), en atención a su función de dirección para el cumplimiento de determinados fines. Por otro lado, el principio de confianza legítima se conoce como la confianza puesta por los administrados en la autoridad administrativa, ello con relación a los procedimientos emitidos que deben guardar congruencia con las expectativas legítimas y razonables de los administrados ocurrido por su aplicación y los antecedentes administrativos.

El Tribunal Constitucional ha establecido que el principio de predictibilidad o de confianza legítima se aplica como una conducta que forma parte del Estado Constitucional de Derecho, en especial la de los poderes públicos, ejecutable en los supuestos previamente determinados por el Derecho, constituyéndose como aquella garantía que informa a todo el ordenamiento jurídico y que consolida la interdicción de la arbitrariedad (Pantigozo Villafuerte, 2019, p. 16). Asimismo, este principio se encuentra ligado intrínsecamente con la seguridad jurídica, la cual brinda el Estado a los administrados (De La Torre, 2019, pp. 417- 419).

No obstante, este principio ha sido transgredido, puesto que las últimas actuaciones administrativas por parte del Indecopi, debido a que ha generado cuestionamientos por parte de los particulares respecto a los allanamientos formulados por los proveedores durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores en el ámbito del consumidor, dado que no se toma en cuenta el actuar reiterativo infractor por parte de los denunciados fijados en los antecedentes administrativos, sin evaluar a profundidad las posibles agravantes que puedan darse.

Ello ha ocasionado que los administrados se hagan a la idea de que la autoridad administrativa se encuentra favoreciendo ilegalmente a los proveedores en los procedimientos administrativos sancionadores, ya que solamente los sancionan con una

amonestación, y los exoneran de los costos del procedimiento, creando una brecha de desconfianza entre los consumidores y el INDECOPI.

2.2.16. Cuestionamiento del allanamiento por parte de los consumidores

En este punto, se ha logrado advertir que en diversas oportunidades los consumidores han cuestionado los allanamientos formulados por los proveedores denunciados, ello con la finalidad de que la autoridad administrativa evalúe si es necesario aplicar el allanamiento formulado, y que con ello se sancione adecuadamente a las partes denunciadas, en contraposición de sancionar con una amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento.

Además, los mencionados cuestionamientos argumentan que, el imponer una amonestación como sanción por parte de los órganos resolutores y las comisiones ante los allanamientos formulados por los denunciados, es una decisión facultativa mas no imperativa, es decir, depende de la discrecionalidad del órgano resolutor evaluar si aplicar los efectos del allanamiento o no. De igual manera, los referidos cuestionamientos apuntan a que, al momento de la graduación de la sanción, se tome en consideración los antecedentes de los hechos controvertidos y no se siga la línea de amonestarlos únicamente.

No obstante, la autoridad administrativa acorde a lo manifestado por la actual Directiva únicamente determina que los efectos del allanamiento surgen con la presentación de descargos dentro del plazo legal, generando automáticamente la imposición de amonestación como sanción y la exoneración de los costos del procedimiento, siempre y cuando el hecho imputado no se encuentre entre los supuestos de excepción (actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas).

Otro punto es que, los órganos resolutores y las comisiones del Indecopi no consideran el argumento formulado por los consumidores respecto a la reincidencia cometida por los proveedores denunciados como una circunstancia agravante, ello debido a que no se logra configurar la comisión del mismo hecho infractor materia de denuncia, pues debe darse dentro del plazo de un año desde el momento que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, lo cual no aplica en los casos denunciados, desestimando dichos argumentos.

Ante ello, se advierte el hecho de que los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi omiten encauzar debidamente lo argumentado por los consumidores, esto es, evaluar la reincidencia, la cual no es factible debido a que no se logra configurar la comisión del mismo hecho dentro del plazo de un año, por lo que lo más adecuado, es que se evalúen como reiterancia y no como reincidencia, sin embargo, tal situación no ocurre desestimando debidamente los alegatos expuestos por los afectados.

En ese contexto, se hace notar que el único requisito para que se aplique de manera íntegra los efectos del allanamiento es en la oportunidad en que este fue formulado, conjunto con la presentación de descargos, y que la materia discutida no se encuentre dentro de los supuestos de excepción, resultando irrelevante los demás argumentos que puedan formular los consumidores respecto a dicha figura procesal.

En definitiva, los cuestionamientos que puedan darse a lo largo de un procedimiento administrativo sancionador por parte de los consumidores no generan la importancia de que se genere un análisis más profundo sobre la aplicación del allanamiento en los casos donde se formula, puesto que su aplicación se encuentra reconocida y reglamentada a través de la Directiva, y del propio Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual tiene rango de ley.

2.2.17. Desconfianza de la potestad sancionadora del Indecopi

Dicha situación ha generado una desconfianza desproporcionada por parte de los denunciantes, los cuales han dejado de ver el rol sancionador del Indecopi, pues han adquirido la idea sobre que la autoridad administrativa muestra un cierto favoritismo hacia los denunciados en los procedimientos administrativos sancionadores, presumiendo que su accionar se supedita a temas económicos o políticos, lo cual ha hecho que los consumidores pierdan la fe en el actuar protector del Indecopi, situación que permanece latente en la actualidad.

2.2.18. La falta de consideración de los antecedentes en la Subdirección de Atención al Ciudadano

Los consumidores de forma recurrente interponen reclamos ante la Subdirección de Atención al Ciudadano debido a la inconformidad respecto a los productos y servicios adquiridos; teniendo la Subdirección de Atención al Ciudadano el rol de conciliador no ha generado mayor incidencia sobre las situaciones controvertidas, dado que las situaciones infractoras no llegan a una solución.

Sobre el particular, los denunciados tienen conocimiento pleno sobre estos reclamos, dado que son notificados, y posteriormente invitados a una audiencia de conciliación virtual con el reclamante, no mostrando un ánimo de solución ante los conflictos generados. Esa inasistencia es considerada como un agravante según el artículo 28 numeral 3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, lo cual es soslayado por los órganos resolutivos y comisiones en la tramitación de un procedimiento administrativo sancionador.

2.2.19.- La labor asumida por el Indecopi

De acuerdo con lo señalado en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, la cual establece expresamente en su primer párrafo que: “El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”. Sobre este punto, en el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1033, en su literal d), se menciona la labor de protección sobre los derechos e intereses de los consumidores, lo cual se concatena con lo determinado en la Carta Magna.

Teniendo en cuenta tales consideraciones, si bien la labor del Indecopi en los últimos años se ha abocado a la protección del consumidor ante los nuevos sucesos acontecidos (pandemia Covid-19 y la regulación del comercio electrónico, así como en temas que son materia de su competencia. De igual manera, se debe recalcar que estas labores, no se han enfocado adecuadamente sobre el tema materia de investigación, cuya problemática se acentuó dentro del periodo del Estado de Emergencia Sanitaria (2020) persistiendo hasta la actualidad (2023).

Es preciso señalar que, si bien las anteriores directivas fueron derogadas y actualizadas a través de una sola directiva, únicamente se ha podido observar que dicho cuerpo legal ha sido objeto de ínfimas modificatorias respecto al modo de inicio y tramitación

de los procesos administrativos en materia de protección al consumidor. Ahora, en relación al tema a investigar, los límites de los alcances del allanamiento, en donde se puede apreciar una contradicción manifiesta con lo normado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a dicha figura procesal.

Es así que, el allanamiento formulado por las empresas denunciadas implica que éstas acepten las pretensiones efectuadas por los consumidores, y con ello, se generen sus efectos, sin embargo, dicha figura procesal no ha servido en si para que los proveedores eviten incurrir nuevamente en dichas conductas infractoras. Los casos más frecuentes han sido (1) falta de stock de los productos adquiridos, (2) demora en la entrega de los productos adquiridos (3) anulación unilateral de la compra adquirida, (4) cobros indebidos, (5) devolución dineraria sin consentimiento expreso, (6) falta de atención de reclamos, etc.

Dicho lineamiento se encuentra vigente en la actual directiva, no efectuando cambio alguno que permita a los denunciados tomar conciencia de sus actuaciones y remediar las mismas antes de la interposición de denuncias administrativas, pues solo basta que se presente el allanamiento dentro del plazo otorgado para la presentación de descargos, y que, con ello se genere los efectos jurídicos previamente mencionados.

2.2.20. La realidad de hoy

Ahora bien, una vez conceptualizado el allanamiento y determinando su aplicación tanto del ámbito procesal civil como en el ámbito de los procedimientos de protección al consumidor, corresponde ahondar más en la problemática que ha originado su desnaturalización en el trámite procedimental.

Dichas causas tienen su origen debido al contexto vivido por la emergencia sanitaria actual que ha obligado a la mayoría de los consumidores habituales a modificar su forma común de adquirir servicios y productos ofrecidos por los proveedores, bajo una modalidad de comercio electrónico, obedeciendo disposiciones sanitarias dictadas por el Gobierno.

Sin embargo, ello no llegó a cubrir las expectativas de los consumidores, pues a pesar de que, los proveedores tienen la responsabilidad de brindar productos y/o servicios de manera idónea, se han detectado varias incidencias, lo cual ha generado quejas y reclamos, así como denuncias presentadas por varios consumidores ante el Indecopi.

Ante estas denuncias administrativas, los proveedores denunciados han optado por usar la figura procesal del allanamiento, a fin de poner fin a la controversia, sin mediar análisis del fondo, no obstante, las infracciones cometidas por parte de éstos han sido reiterativas, no tomando las medidas necesarias con el fin de evitar que ocurran de nuevo, optando únicamente por allanarse, siendo únicamente amonestados y exonerados de los costos del procedimiento.

Es preciso acotar que, a pesar de existir el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, así como el registro de los reclamos formulados en prima instancia por los consumidores ante la Subdirección de Atención al Ciudadano contra los proveedores infractores, no son considerados como agravantes, acogiendo el allanamiento automáticamente al momento de ser formulado por los proveedores, generando los efectos que esta figura implica (imposición de una amonestación como sanción y la exoneración de los costos del procedimiento).

Este escenario, ha creado un desbalance entre los consumidores y proveedores, pues si bien, se ha reglamentado los alcances del allanamiento y su limitación, su aplicación se ha desnaturalizado por parte de los denunciados que cometen infracciones reincidentes, dado que no existe expresamente norma alguna que permita evitar este tipo de situación y sancionar adecuadamente, vulnerando gravemente las expectativas de los consumidores y afectando el principio de predictibilidad o de confianza legítima.

2.2.21. Apelación de los efectos jurídicos derivados de la aplicación del allanamiento y la vulneración al principio de la Buena Fe Procedimental

El artículo 120 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como el artículo 217 de dicho cuerpo normativo disponen que, frente a un acto administrativo que se presume que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo de algún particular, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos correspondientes.

Como presupuesto del ejercicio de contradicción, en específico, el recurso de apelación se interpone cuando exista un acto administrativo que conlleve a la violación, desconozca o se lesione un derecho o interés legítimo. En el artículo 364 del Código Procesal

Civil se señala que para la interposición del recurso de apelación debe darse el agravio como presupuesto principal, ello con el fin de que la sentencia de primera instancia sea anulada o revocada, total o parcialmente.

El artículo 358 del Código Procesal Civil refiere que el recurso de apelación se fundamentará en la precisión del agravio y del error o vicio que lo motiva. Ello se justifica, puesto que los órganos resolutorios y las comisiones se acogieron a la pretensión invocada por los apelantes, corroborándose la carencia de uno de los presupuestos (el agravio), por lo que dicho recurso interpuesto devendría en improcedente.

Por otro lado, el principio de buena fe procedimental señala que ninguna interpretación normativa debe amparar una conducta contraria a la buena fe procedimental, lo cual ha ocurrido reiteradamente, vulnerando este principio. Estos actos contrarios a la buena fe son las dilaciones desleales de actuaciones procedimentales, el abuso de potestad anulatoria o revocación, la orientación desleal a los administrados, el establecimiento de plazos irrazonables para realizar actuaciones del cargo del administrado y la falta de una canalización adecuada al pedido del administrado (Vílchez, 2021, pp.118-119).

En ese sentido, los proveedores denunciados, en su recurso de apelación argumentan que se ha vulnerado el principio de licitud, pues la administración no ha realizado las acciones necesarias para verificar si efectivamente la conducta denunciada era considerada como infractora, y a pesar de la inexistencia de pruebas materiales, los órganos resolutorios y comisiones del Indecopi determinan su responsabilidad administrativa.

De manera adicional, los proveedores alegan el pronunciamiento de primera instancia emitidos por los órganos resolutorios y las comisiones caen en error de derecho y en vicio dado que no ha evaluado de oficio la infracción. Este tipo de comportamiento ha conllevado un aplazamiento y dilación del trámite del procedimiento administrativo, dejando en estado de vulnerabilidad los derechos de los consumidores, dado que no se cumple con las medidas correctivas ordenadas que permitan resarcir los daños ocasionados a los denunciantes.

En ese sentido, la Comisión en un pronunciamiento determinó que, a pesar de los criterios establecidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, así como la normativa legal vigente, que en caso, se formulara el allanamiento en el trámite de un

procedimiento administrativo sancionador, y que luego tal figura procesal sea desconocida por los denunciados en su recurso de apelación, sin fundamentar el error o el agravio incurrido, el órgano de primera instancia no debe evaluar de fondo los hechos materia de denuncia, en atención al allanamiento formulado (Resolución Final N° 694-2021/CC2).

Sobre el particular, este tipo de situaciones se han dado con regularidad en los procedimientos administrativos sancionadores, por lo que Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronunció y señaló lo siguiente:

- El órgano resolutorio al aplicar los efectos del allanamiento formulado por el proveedor ante un procedimiento administrativo sancionador no generó un agravio, puesto que se acogió a la petición expuesta por el denunciante a través del allanamiento, lo cual implica que el recurso de apelación carece de los requisitos de validez, esto es, el agravio.
- Igualmente, cuando un proveedor que se allana y posteriormente apela la resolución que declara su responsabilidad, en vez de generar un ahorro al consumidor y a la autoridad, únicamente genera mayor dilación en el plazo procedimental, no atendándose oportunamente la pretensión planteada por el consumidor, considerando ello como un acto dilatorio a la buena fe procedimental. En ese sentido, ese tipo de actuar debe ser considerado como un agravante al momento de graduar la sanción (Resolución Final N° 1267-2023/SPC-INDECOPI).

CAPÍTULO III

MARCO JURÍDICO NACIONAL APLICABLE

3.1. El allanamiento en el Código Procesal Civil del Perú

El allanamiento como figura procesal se encuentra regulado en los artículos del 330 al 333 del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil. Hay que mencionar que se han dado casos donde el denunciado se ha allanado parcialmente a las pretensiones expuestas por el denunciado, siendo que dicha figura procesal no está regulada en nuestro cuerpo legal, sin embargo, mediante Sentencia emitida el 11 de noviembre de 2016, bajo el Expediente N° 03234-2016-PHD/TC, el Tribunal Constitucional determinó declarar infundado el recurso de agravio constitucional con respecto a que la parte demandante solicita se condene el pago de costos procesales a la parte demandada.

Su fundamento devino en que, si bien existió un allanamiento parcial, lo cual no se encuentra normado actualmente, se tomó como argumento principal lo indicado en el artículo 413 del Código Procesal Civil, el cual indica que “quien reconoce o se allana a la demanda dentro del plazo para contestarla”, procediendo con la exoneración de los costos procesales, aplicando los mismos efectos jurídicos a la formulación de allanamiento total.

3.2. El allanamiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

El uso de la figura procesal del allanamiento en el área administrativa fue reconocido por el INDECOPI a fines del año 2016, sin embargo, su aplicación era muy diferente al no tener normativas especiales que permitan desarrollar dicha figura, por lo que se remitía a lo señalado en el Código Procesal Civil. Es por ello, que el Indecopi a través de la Resolución 3499-2012/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor definió el allanamiento con una conceptualización similar a lo señalado en el Código Procesal Civil.

Siguiendo esa misma línea, a través del Decreto Legislativo N° 1308 del 30 de diciembre de 2016, como bien se ha mencionado precedentemente, se introduce en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en específico, la modificación y adición del numeral 3, en el cual establecieron los alcances tanto del allanamiento y del

reconocimiento, la oportunidad de su presentación, los efectos jurídicos que estas figuras generan y las excepciones aplicadas a dicha figura procesal.

Posteriormente, por medio del Decreto Legislativo N° 1390 de fecha 4 de setiembre de 2018, el artículo 112, numeral 3, del Código de Protección y Defensa del Consumidor fue modificado, en el cual se ahondó respecto a los efectos del allanamiento: la emisión de la resolución que declara la responsabilidad administrativa del proveedor del denunciado y la imposición de la medida correctiva correspondiente.

3.3. El procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del Derecho del consumidor

Respecto al procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del consumidor se encuentra regulado a través del el Subcapítulo I – Actividad procedimental, artículo 10 al artículo 18 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI en la cual se indica los requisitos, detalles y actos que se realizan ante una denuncia formulada por iniciativa de parte y el procedimiento a seguir (Indecopi, 2021, pp. 5-9).

3.4. Fin del procedimiento administrativo sancionador en ámbito del consumidor

Señalado en el Capítulo III de la presente Directiva se encuentra comprendida desde el artículo 28° al artículo 34°, en donde se detalle lo concerniente al fin del procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor. En primer lugar, se declara las formas del fin del procedimiento administrativo sancionador: (1) declarar la improcedencia de la denuncia administrativa, (2) declarar la conclusión anticipada del procedimiento administrativo sancionador conforme a lo señalado en el artículo 107-A del Código, y (3) cuando se emite un pronunciamiento decisivo sobre el fondo de la controversia o de la instrucción.

Cuando se determine la responsabilidad por un pronunciamiento de fondo, el órgano resolutorio o la comisión debe imponer una sanción, disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones, dictar las medidas correctivas pertinentes, ordenar el reembolso de las costas y/o costos a favor del denunciante; o disponer el archivo de los actuados en caso no se halle responsabilidad administrativa en el denunciado.

3.5. Sanciones Administrativas

Se define como una situación gravosa o perjudicial para el administrado por la concurrencia de una conducta contraria al ordenamiento jurídico. Son impuestas en un procedimiento administrativo sancionador con una finalidad principalmente carácter represivo (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, p. 55). De otro lado, se puede definir como la privación de un bien o de un derecho y la imposición de la obligación de pago de una multa (García y Fernández, 2011, p. 1064).

3.5.1. Amonestación

Es una sanción de índole administrativa que se le impone al infractor, a efectos de poner a su conocimiento las consecuencias jurídicas ocasionadas por su accionar incurrido en situaciones materia de cuestionamiento (Diccionario, 2019). Un concepto diferente que se puede emplear es aquella advertencia brindada al infractor por la determinación de la responsabilidad administrativa en un procedimiento administrativo sancionador, considerando que se impone ello a infracciones leves (Espinoza, s/f, p. 4).

Asimismo, también es definida como una sanción que se encuentra prevista en los cuerpos normativos de distintos sectores económicos para los casos de infracciones leves, tiende a ser la reprobación de índole público o privada de la incorrección de la conducta sancionada. En el ámbito del consumidor es aplicable debido a sanciones leves, siendo que una sanción pecuniaria (multa) ocurre por infracciones graves y muy graves (Morais Carvalho, 2021, p. 926).

3.5.2. Multa

Es una sanción administrativa pecuniaria, lo que involucra el pago de una suma dineraria como consecuencia jurídica derivada en su actuar infractor. Complementando este concepto, la multa afecta el patrimonio del administrado responsable, la cual debe ser proporcional en relación con la infracción cometida (Casado, 2009, p. 560). Es preciso indicar que, la multa se graduaba de acuerdo al beneficio ilícito obtenido, la probabilidad de detección, el daño resultante y la naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el Perú se fija a través de la Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT), lo cual fue señalado por el Diccionario Fiscal de la Asociación Iberoamericana de Tribunales

de Justicia Fiscal, por lo que puede ser empleado en las normas tributarias, siendo en el presente caso, para la imposición de sanciones, determinar obligaciones contables, la inscripción en el registro de contribuyentes y entre otros tipos de obligaciones formales. Es preciso indicar, que el valor de la UIT es modificado de forma anual, ello acorde a la inflación dada en el periodo y de los factores económicos (Morais Carvalho, 2021, p. 927).

Sobre el particular, el 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el cual aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutiveos y las comisiones del Indecopi, esquematizando el tipo, grado y porcentaje de la graduación de las sanciones a imponer en relación a las infracciones cometidas por los administrados, es decir, una nueva metodología de graduación de sanciones.

Las etapas señaladas en el presente Decreto Supremo son: (1) la estimación de la multa base (m), (2) la valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y (3) el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales. De igual modo, dicho decreto señala que los órganos resolutiveos y las comisiones para la estimación de las multas deben emplear las siguientes metodologías: (1) Método basado en valores preestablecidos; (2) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (3) Método *ad hoc*.

En materia de protección al consumidor, el método utilizado es el del basado en valores preestablecidos, el cual será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (1) que se desarrolló por un período menor a dos años; (2) que no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y (3) que tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.

3.6. Medidas correctivas

Su introducción al marco legal peruano se dio a través de la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, Ley N° 27311, del 19 de setiembre del 2000. Se encontraban conformadas por en el decomiso, destrucción de mercaderías, clausura temporal, reparación y/o reposición de productos, devolución dineraria, publicación de avisos

rectificatorios e informativos, etc. Ello también se encuentra expreso en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, en específico en su artículo 232.1 (Morais Carvalho, 2021, p. 927).

Una primera definición al respecto sería que se considera como un acto procedimental, cuyo objetivo es revertir los efectos de la conducta infractora que haya ocasionado e impedir que se produzcan nuevamente dentro de un futuro próximo, y tiende a ser un mecanismo que regula las conductas negativas económicas en el mercado, asimismo, garantiza el derecho de los consumidores, proveedores y el mercado en general (Carbonell, 2015, p. 418).

Se encuentran establecidas en el artículo 251° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual dispone que la imposición de sanciones administrativas debe ser acordes con el dictado de medidas correctivas que ordena la reposición o la reparación de la situación alterada a su estado anterior. Su cumplimiento se encuentra normado en los artículos 37 y 38 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.

Por otro lado, en el artículo 114 del Código de Protección y de Defensa del Consumidor precisa que las medidas correctivas no están supeditadas ni condicionadas a lo que los consumidores pueden requerir al momento de formular su denuncia administrativa, por lo que el Indecopi a través de la emisión de un pronunciamiento por parte de la autoridad dicta las medidas correctivas correspondientes.

Éstas deben ser cumplidas dentro del plazo, forma y modo establecido, según los criterios de razonabilidad que señala la autoridad administrativa en su pronunciamiento. Igualmente, el denunciante puede solicitar la variación de la medida correctiva antes de la emisión del pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa. De igual forma, el denunciante puede adicionar medidas correctivas previo a la notificación de imputación de cargos a la parte denunciada.

Se subdividen en dos tipos: medidas correctivas reparadoras- tienen la finalidad de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas que se han originado por la comisión de una infracción administrativa, en perjuicio del consumidor, a fin de reponerlo a su estado anterior; y, las medidas correctivas complementarias que tienen por objetivo la

potestad de revertir los efectos de una conducta infractora, o en su defecto, evitar que se realicen nuevamente en el futuro.

Los plazos de cumplimientos se rigen bajo los criterios de razonabilidad y discrecionalidad sostenidos por la autoridad administrativa pertinente. Su incumplimiento acarrea una infracción administrativa, la cual deriva en la imposición de una multa coercitiva por parte del ente encargado de velar por el cumplimiento de las citadas medidas ordenadas. Una de las grandes diferencias que resalta a las medidas correctivas de las multas, es que mientras la primera busca un fin reparador, la segunda, un fin punitivo ante el cumplimiento de una obligación impuesta (Cauvi Pérez, 2021, pp. 3-6).

3.7. Costas y costos

Las costas se constituyen como las tasas administrativas por derecho de trámite, honorarios de órganos de auxilio judicial, de ser el caso, y demás gastos judiciales y/o administrativos incurridos en el proceso (Delion, 2022). Otra definición que se dan a las costas vendría a ser los gastos incurridos por las partes en un procedimiento judicial, siendo que, al finalizar el procedimiento, una de las partes es condenada a su pago, lo cual queda establecido en la sentencia emitida por el juez (Morais Carvalho, 2021, p. 978).

Los costos se consideran como los honorarios de los abogados que hayan representados a la parte vencedora dentro de un procedimiento administrativo sancionador, acreditados mediante la presentación de los documentos pertinentes, es decir el dinero invertido para el pago de una cosa o un servicio (Morais Carvalho, 2021, p. 978).

3.8. Agravantes y atenuantes

A efectos de imponer la sanción correspondiente por la comisión de una infracción administrativa, la autoridad administrativa debe tener en cuenta factores, situaciones y circunstancias, y determinar el tipo de infracción a imponer, dado que con ello determinará si se debe imponer agravantes o atenuantes. Los atenuantes se encuentran regulados en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, no obstante, en el ámbito del consumidor, tanto los agravantes como los atenuantes se encuentran regulados en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.9. Reincidencia y reiterancia en el derecho administrativo

Por un lado, la reincidencia es definida como la situación que se da cuando el administrado comete el mismo hecho infractor igual a la infracción anterior (Ocampos y García, 2014, p.6). En el artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, numeral 3 literal e) se indica que la reincidencia debe producirse dentro de un plazo de un año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. Esta condición tiene lugar cuando se ha sancionado con anterioridad por alguna o algunas infracciones de la misma índole (Morais Carvalho, 2021, p. 947).

Por otro lado, la reiterancia se define como la incurrancia de diversos hechos infractores por parte de los proveedores denunciados, aunque no ha sido ampliamente desarrollada en el ámbito administrativo. Para que sus efectos se deben haber sancionado a la persona infractora por otras infracciones de índole diversa (Morais Carvalho, 2021, p. 947).

3.10. Reclamos de los usuarios ante la Subdirección de Atención al Ciudadano

La Subdirección de Atención al Ciudadano fue creada como un servicio especializado para la atención de los particulares emite respuesta oportuna frente a las necesidades planteadas, cuya labor se realiza a nivel nacional. Fue inaugurado en noviembre de 2010, y ha brindado adecuada comunicación y eficiencia en la realización de trámites, presentación de documentos, recibir orientación e incluso participar en audiencias de conciliación en ambientes accesibles y cómodos.

En el año de la emergencia sanitaria (2020), tal órgano administrativo tomó las medidas correspondientes reforzando sus canales de atención telefónica y virtual, celebrar audiencias de conciliación virtuales, se mejoró la recepción de documentos a través de la mesa de partes virtual, avanzando hacia la digitalización de expedientes, medio por el cual los consumidores formulan sus reclamos respecto a los productos y/o servicios adquiridos. (Indecopi, 2022, p. 13)

3.11. Comparativa de los alcances y efectos de la figura procesal del allanamiento en los procesos civiles y en los procedimientos de consumidor

Mediante el presente cuadro, se harán las comparaciones respecto a la figura procesal del allanamiento en el ámbito civil regulado en el Código Procesal Civil, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva N° 001-2021-INDECOPI. Veamos:

Tabla 1

Comparativa normativa del allanamiento en nuestra legislación jurídica

	TUO Código Procesal Civil	Código de Protección y Defensa Consumidor	Directiva N° 001-2021- COD-INDECOPI
LEGISLACION PERUANA	<p>Artículo 331. Oportunidad del allanamiento.</p> <p>El demandado puede allanarse a la demanda en cualquier estado del proceso, previo a la sentencia.</p> <p>Procede el allanamiento respecto de alguna de las pretensiones demandadas.</p> <p>Artículo 333. Efectos del allanamiento</p> <p>Declarado el allanamiento, el Juez debe expedir sentencia inmediata, salvo que éste no se refiera a todas las pretensiones demandadas.</p> <p>Artículo 413.- Exención y</p>	<p>Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas.</p> <p>" (...) 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</p>	<p>Artículo 29. Alcances del allanamiento o reconocimiento</p> <p>Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos y las comisiones en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:</p> <p>a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.</p> <p>b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no</p>

	<p>exoneración de costas y costos.</p> <p>También está exonerado quien reconoce o se allana a la demanda dentro del plazo para contestarla."</p>	<p>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 (...)"</p>	<p>comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.</p> <p>c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.</p> <p>d) 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.</p>
--	--	--	--

		<p>e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.</p> <p>f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.</p>
--	--	--

Nota. Elaboración propia

De la comparativa efectuada, se puede determinar las siguientes diferencias:

1. El Código Procesal Civil señala que el allanamiento se puede formular en cualquier estado del procedimiento, previo a la emisión de una sentencia judicial,

en el ámbito del consumidor, mientras que el Código de Protección y Defensa de Consumidor así como la Directiva señalan que la oportunidad para formular el allanamiento y que surta sus efectos (amonestación como sanción y exoneración de los costos procesales), se debe realizar dentro de los cinco días hábiles otorgados a la parte denunciada para la presentación de descargos en el procedimiento administrativo sancionador.

2. No se encuentra regulado el allanamiento parcial, no obstante, en las resoluciones emitidas por los órganos resolutores del Indecopi regidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva, se aplica dicha figura, pronunciándose de fondo sobre las pretensiones que no fueron objeto de allanamiento.

Ello se condice en cierta manera con lo indicado en el Código Procesal Civil, puesto que el juez no puede emitir sentencia inmediata, si el allanamiento no se aplica a todas las pretensiones formuladas, mas no se aplica la figura del allanamiento parcial en los procesos civiles, lo que sí se da en los procedimientos administrativos de protección al consumidor, a pesar de no encontrarse regulado bajo ninguna normativa legal.

3. Mientras el Código Procesal Civil exonera de la condena de pago de costas y costos si el demandado de allana dentro del plazo para la contestación, el Código de Defensa y Protección al Consumidor y la Directiva únicamente exoneran de los costos del procedimiento.
4. Existe una contradicción evidente entre lo señalado por el Código de Defensa y Protección al Consumidor y la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, puesto que mientras el Código señala que en todos los supuestos aplica la exoneración de los costos del procedimiento, más no de las costas, lo señalado por la Directiva precisa que la exoneración de los costos del procedimiento procede si se allana a todas las pretensiones del denunciante.

3.12. Jurisprudencia administrativa de Indecopi respecto al allanamiento

Sobre ello, es preciso mencionar que el INDECOPI como ente encargado de la protección de los derechos de los consumidores, ha emitido a través de su Tribunal, en este caso, la Sala Especializada de Protección al Consumidor, la siguiente jurisprudencia:

1. La parte denunciada cuando se allana no presentaba descargos respecto al hecho denunciado en su contra en el procedimiento administrativo sancionador, lo cual implica una renuncia a su derecho de defensa, sin embargo, ello no se consideraba como un atenuante ante los hechos denunciados por el denunciante, toda vez que la conducta no ha sido subsanada (Resolución Final N° 3499-2012/SPC-INDECOPI, 2012, pp. 4-5).
2. Ante los gastos incurridos por el consumidor producto de la interposición de una denuncia administrativa, al denunciante le correspondía ser beneficiario de la devolución de los gastos asumidos, lo cual debía ser asumido por el proveedor, en caso se acoja a su pretensión, estableciendo que el allanamiento no configuraba una exoneración de costas y costos del procedimiento (Resolución Final N° 3575-2012/SPC-INDECOPI, 2012, pp. 4-5).
3. El allanamiento se considera como un atenuante especial al momento de graduar la sanción. Adicionalmente, en caso de que, la parte denunciada formulara el allanamiento dentro del plazo para efectuar sus descargos, se le impone como sanción una amonestación y se le exonera de los costos del procedimiento (Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI, 2018, p. 8).
4. Interpuesto el recurso de apelación sobre las pretensiones que no fueron aceptadas, en segunda instancia, el denunciado no puede pronunciarse sobre los puntos en que figuran el allanamiento, dado que ya han sido consentidas. (Resolución 1419-2018/SPC-INDECOPI, 2018, p. 11).
5. Si los denunciados interponen el allanamiento dentro del plazo establecido para realizar sus respectivos descargos, es factible imponer una amonestación y realizar la exoneración de los costos del procedimiento (Resolución 3523-2018/SPC-INDECOPI, 2018, pp. 12-13).

6. Cuando se formula el allanamiento, y se presenta dentro del plazo para efectuar los descargos, se impone una amonestación, y se exonera de los costos del procedimiento al denunciado (Resolución 327-2019/SPC-INDECOPI, 2019, pp. 6 – 7).
7. Cuando el denunciado se allana al hecho imputado en su contra, se debe dar por concluido de forma anticipada el procedimiento, por lo que, no será necesario hacer una evaluación de fondo sobre los argumentos ni de los medios probatorios ofrecidos por las partes, puesto que la parte denunciada asumió su responsabilidad administrativa (Resolución 483-2019/SPC-INDECOPI, 2019, p. 6).
8. Se impone una amonestación al denunciado y la exoneración de los costos procesales ante la formulación del allanamiento por el denunciado. Si se presente fuera del plazo procesal para presentar los descargos, se impone una sanción pecuniaria, aplicándose como atenuante especial (Resolución 966-2019/SPC-INDECOPI, 2019, p. 5).
9. El hecho de que se aplique el allanamiento no implica imponer automáticamente una amonestación, sino que, en base a la evaluación del caso concreto, se estimará la posibilidad de imponer una multa pecuniaria, en cuyo caso se asignará al allanamiento como atenuante de la infracción. Asimismo, señala que ante una disyuntiva entre la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI y el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, prima lo señalado en el Código respecto a la aplicación del allanamiento y sus excepciones. (Resolución 2404-2019/SPC-INDECOPI, 2019, pp. 8-20).
10. Acorde al principio de verdad material, e independientemente que el denunciado formule allanamientos sobre las pretensiones formuladas por el denunciante, los hechos materia de denuncia deben ser analizados y evaluados previo a la emisión de un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia. Asimismo, se debe sancionar a quien cometa una conducta omisiva o activa que se constituya como infracción, en relación con el principio de causalidad, y de igual forma, el

principio de licitud manifiesta que las partes procesales actúan apegado a la ley (Resolución Final N° 0935-2021/CC2, pp. 3-4).

11. Se puede evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, todo ello en conformidad al artículo 108 del Código de Protección al Consumidor de Protección y de Defensa al Consumidor, en salvaguarda del principio de legalidad e intereses públicos, evaluando la procedencia de los requisitos de la denuncia presentada, previo a la emisión del pronunciamiento final (Resolución Final N° 1240-2021/SPC-INDECOPI, pp. 11-12).
12. De acuerdo con el Principio de Jerarquía, señala que una norma de rango inferior no prima sobre una norma de rango superior, por lo que lo indicado en el artículo 29° de la Directiva, no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que una ley establece, en este caso, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que prima lo indicado en el artículo 112° inciso 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello en relación con la exoneración de los costos del procedimiento en todos los supuestos que se formule el allanamiento, y no condicionado esa exoneración a que se plantee la figura procesal sobre todas las pretensiones formuladas por el denunciante. (Resolución Final 0360-2022/SPC-INDECOPI, p.24 – p.29).

CAPÍTULO IV

LEGISLACIÓN COMPARADA

4.1. El allanamiento en la legislación de Colombia

El allanamiento como figura procesal en Colombia se encuentra recogida en el Código de Procedimiento Civil, Decreto Números 1400 y 2019 de 1970, en específico en su artículo 93, el cual indica:

Art. 93. Allanamiento a la demanda. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda, reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude o colusión, o lo pida un tercero que intervenga en el proceso como parte principal. El allanamiento de uno de los varios demandados, no afectará a los otros, y el proceso continuará su curso con quienes no se allanaron.

En el presente artículo de esta legislación, la figura procesal del allanamiento se aplica a la aceptación de las pretensiones planteadas en la demanda y al reconocimiento de los hechos, lo cual es contrario a lo regulado en nuestro código procesal civil, dado que el allanamiento solamente implica la aceptación de las pretensiones formuladas por el demandante y no el reconocimiento de los hechos.

En materia de derecho del consumidor, mediante la Ley 1480 publicada en el año 2011 en su artículo 4 señala lo siguiente:

Artículo 4°. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

De lo expuesto, la legislación colombiana en materia de consumo únicamente menciona el empleo de los mecanismos/métodos de solución de conflictos ante la existencia

de una controversia entre el consumidor y proveedor, lo que evidencia que el allanamiento no es empleado como figura procesal en este cuerpo legal.

4.2. El allanamiento en la legislación de Ecuador

En esta normativa extranjera, el allanamiento se encuentra regulado en el artículo 392° del Código de Procedimiento Civil publicada el 12 de noviembre de 2005, lo cual se visualiza a continuación:

Sección 12. Del allanamiento a la demanda

Art. 392.- El demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda, en cualquier estado del juicio, antes de la sentencia. El allanamiento de uno o de varios demandados, sobre una obligación común divisible, no afectará a los otros, y el proceso continuará su curso con quienes no se allanaron. Las mismas reglas se aplicarán en caso de reconvencción

De lo analizado, se infiere que la regulación legal ecuatoriana guarda cierta concordancia con la regulación legal peruana. En la legislación del consumidor de Ecuador, a través de la Ley N° 2000-21, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 81° se indica que la Defensoría del Pueblo promueve la utilización de los medios alternativos de solución de conflictos, siempre que no se refiera a una infracción penal, no mencionando el allanamiento como mecanismo procesal en dicho cuerpo normativo. Por tanto, en el Ecuador prima la participación de una institución pública para la aplicación de los mecanismos de resolución de conflictos.

4.3. El allanamiento en la legislación de España

Con relación al mencionado país, la Ley de Enjuiciamiento Civil define al allanamiento en los siguientes términos:

Artículo 21. Allanamiento. 1. Cuando el demandado se allane a todas las pretensiones del actor, el tribunal dictará sentencia condenatoria de acuerdo con lo solicitado por éste, pero si el allanamiento se hiciera en fraude de ley o supusiera renuncia contra el interés general o perjuicio de tercero, se dictará auto rechazándolo y seguirá el proceso adelante.

2. Cuando se trate de un allanamiento parcial el tribunal, a instancia del demandante, podrá dictar de inmediato auto acogiendo las pretensiones que hayan sido objeto de dicho

allanamiento. Para ello será necesario que, por la naturaleza de dichas pretensiones, sea posible un pronunciamiento separado que no prejuzgue las restantes cuestiones no allanadas, respecto de las cuales continuará el proceso. Este auto será ejecutable conforme a lo establecido en los artículos 517 y siguientes de esta Ley (Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000, 2000, art. 21).

De la legislación española, se advierte que la aplicación y los efectos que genera son similares al allanamiento regulado en nuestro Código Procesal Civil, con la diferencia de que, regula expresamente la figura del allanamiento parcial, lo que no se ha dado en nuestra legislación, puesto que únicamente expresa que el juez se pronunciará sobre el fondo, respecto de las pretensiones en las cuales el demandado no se haya allanado.

En el ámbito del consumidor, la legislación española a través de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, Ley 26/1984, publicada el 19 de julio de 1984, no menciona sobre el allanamiento ni los métodos alternativos de solución de conflicto como medios de una solución celer y conclusión anticipada del procedimiento, no obstante, en su artículo 25° indica que el consumidor será indemnizado por los daños y perjuicios que el uso de bienes o la utilización de productos o servicios le generen, lo cual se lleva a través de la vía civil y procesal civil. Veamos:

Artículo 25. El consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente.

4.4. El allanamiento en la legislación de Bolivia

En este país, en su Código Procesal Civil normado por la Ley N° 439, publicada el 19 de noviembre de 2023, en su artículo 127 indica lo siguiente:

Artículo 127. (Allanamiento a la Demanda).

1. La parte demandada a tiempo de contestar podrá allanarse a la demanda, aceptando la pretensión de la parte actora.

2. Si el allanamiento a la demanda fuere total, se pronunciará sentencia sin necesidad de otra prueba ni trámite, y si fuere sólo parcial, se tendrá por probada en la parte allanada, debiendo proseguir la sustanciación en lo demás.
3. No será admisible el allanamiento si el objeto de la pretensión es de orden público, si se tratare de derechos indisponibles o si los hechos en que se funda la demanda no pudieren ser probados por confesión (Ley N° 439, Art. 127, 2013).

De lo desarrollado, el allanamiento en el cuerpo legal boliviano menciona los mismos requisitos que debe tener dicha figura procesal al igual que nuestra normativa procesal, guardando cierta igualdad en dichos aspectos.

Igualmente, se aprecia que la normativa extranjera regula la figura del allanamiento parcial, lo cual no se ha dado en nuestro ordenamiento procesal civil.

En materia de consumo, se encuentra regulado en la Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las usuarias y usuarios y de los consumidoras y consumidores, publicada el 4 de diciembre de 2023, se menciona en sus artículos 54, literal h, y 56 como mecanismo de solución de conflictos la conciliación. Visualicemos:

Artículo 54. (Requisitos Mínimos) El procedimiento establecerá mínimamente los siguientes aspectos:

(...)

h) Promover la restauración de derechos, recurriendo a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos.

Artículo 56. (Alcance De La Conciliación). I. El procedimiento podrá iniciarse con la promoción de la conciliación entre partes, sobre aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la presente ley.

II. Si se llegara a una conciliación parcial, la autoridad competente que conoce el reclamo establecerá con precisión de los hechos sobre los cuales se continuará el procedimiento.

A diferencia de nuestra normativa de protección al consumidor, aquí el mecanismo de solución de conflictos es la conciliación, no mencionándose como mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento la figura procesal el allanamiento, siendo únicamente regulada en la legislación procesal civil boliviana.

Del resultado de las comparaciones efectuadas con relación al allanamiento y su empleo en las legislaciones extranjeras, se evidenció que el allanamiento no figura como un mecanismo procesal para la conclusión anticipada del procedimiento en materia del consumidor en tales normativas internacionales, dado que solo emplean los métodos alternativos de solución de conflictos en tal materia (MARC'S) en los procesos de consumidor. Asimismo, la mencionada figura es empleada en el ámbito procesal civil de dichas legislaciones.

4.5. Análisis micro-comparativo

A continuación, se muestra el análisis de los países presentados, en aras de encontrar elementos diferentes y comunes.

Tabla 2

Análisis comparativo del allanamiento en las legislaciones extranjeras

El allanamiento en el derecho comparado				
	Colombia	Ecuador	España	Bolivia

LEGISLACIÓN	<p>PROCESAL CIVIL, Código de Procedimiento Civil, Decreto Números 1400 y 2019 de 1970, artículo 93:</p> <p>En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda, reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude o colusión, o lo pida</p>	<p>PROCESAL CIVIL, Código de Procedimiento Civil (2005), artículo 392:</p> <p>El demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda, en cualquier estado del juicio, antes de sentencia. El allanamiento de uno o de varios demandados, sobre una obligación común divisible, no afectará a los otros, y el proceso continuará su curso con quienes no se allanaron. Las mismas reglas se aplicarán en caso de reconvencción.</p> <p>ÁMBITO DEL CONSUMIDOR</p> <p>Ley N° 2000-21, Ley Orgánica de Defensa del</p>	<p>PROCESAL CIVIL, Ley de Enjuiciamiento Civil (2000), artículo 21:</p> <p>Cuando el demandado se allane a todas las pretensiones del actor, el tribunal dictará sentencia condenatoria de acuerdo con lo solicitado por éste, pero si el allanamiento se hiciera en fraude de ley o supusiera renuncia contra el interés general o perjuicio de tercero, se dictará auto rechazándolo y seguirá el proceso adelante.</p> <p>Cuando se trate de un allanamiento parcial el tribunal, a instancia del</p>	<p>PROCESAL CIVIL, Ley N° 439 (2013), artículo 127:</p> <p>La parte demandada a tiempo de contestar podrá allanarse a la demanda, aceptando la pretensión de la parte actora.</p> <p>Si el allanamiento a la demanda fuere total, se pronunciará sentencia sin necesidad de otra prueba ni trámite, y si fuere sólo parcial, se tendrá por probada en la parte allanada, debiendo proseguir la sustanciación en lo demás.</p> <p>No será admisible el allanamiento si el objeto de la pretensión es de orden público, si se tratare de derechos indisponibles o si los hechos en que se funda la demanda no pudieren ser</p>
-------------	--	--	--	--

<p>un tercero que intervenga en el proceso como parte principal. El allanamiento de uno de los varios demandados, no afectarán a los otros, y el proceso continuará su curso con quienes no se allanaron</p> <p>ÁMBITO DEL CONSUMIDOR</p> <p>Ley 1480, artículo 4, Carácter de las normas:</p> <p>Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.</p> <p>Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos</p>	<p>Consumidor, artículo 81:</p> <p>La Defensoría del Pueblo promueve la utilización de los medios alternativos de solución de conflictos, siempre que no se refiera a una infracción penal, no mencionando el allanamiento como mecanismo procesal en dicho cuerpo normativo, siendo que acá prima la participación de una institución pública para la aplicación de los mecanismos de resolución de conflictos.</p>	<p>demandante, podrá dictar de inmediato auto acogiendo las pretensiones que hayan sido objeto de dicho allanamiento. Para ello será necesario que, por la naturaleza de dichas pretensiones, sea posible un pronunciamiento separado que no prejuzgue las restantes cuestiones no allanadas, respecto de las cuales continuará el proceso. Este auto será ejecutable conforme a lo establecido en los artículos 517 y siguientes de esta Ley.</p> <p>ÁMBITO DEL CONSUMIDOR</p>	<p>probados por confesión.</p> <p>ÁMBITO DEL CONSUMIDOR</p> <p>Ley N° 453, artículos 54 y 56:</p> <p>Artículo 54. (REQUISITOS MÍNIMOS) El procedimiento establecerá mínimamente los siguientes aspectos:</p> <p>(...)</p> <p>h) Promover la restauración de derechos, recurriendo a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos.</p> <p>Artículo 56. (ALCANCE DE LA CONCILIACIÓN). I. El procedimiento podrá iniciarse con la promoción de la conciliación entre partes, sobre</p>
--	--	--	--

	<p>patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.</p>		<p>Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, Ley 26/1984, artículo 25:</p> <p>El consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente.</p>	<p>aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la presente ley.</p> <p>II. Si se llegara a una conciliación parcial, la autoridad competente que conoce el reclamo establecerá con precisión de los hechos sobre los cuales se continuará el procedimiento.</p>
--	--	--	---	---

COMPARATIVA	<p>La legislación de consumo en el país de Colombia menciona el empleo de los mecanismos de solución de conflictos ante la existencia de una controversia entre el consumidor y proveedor, no empleándose el allanamiento en su cuerpo legal del consumidor.</p>	<p>En el país de Ecuador no es empleado el allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores relacionados al ámbito del consumidor, utilizando la institución de la Defensoría del pueblo, quien promueve el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.</p>	<p>Una primordial diferencia es que, en el ámbito procesal civil, si se llega a regular la figura del allanamiento parcial en los procedimientos civiles en la legislación española.</p> <p>Por otro lado, la ley española sobre el consumidor solamente menciona que consumidor será indemnizado por los daños y perjuicios que el uso de bienes o la utilización de productos o servicios le generen.</p>	<p>En esta legislación boliviana también se regula lo respecto al allanamiento parcial en los procesos civiles.</p> <p>En el campo del consumidor, la legislación boliviana manifiesta que el consumidor será indemnizado por los daños y perjuicios que el uso de bienes o la utilización de productos o servicios le generen, lo cual se lleva en instancias judiciales.</p>
-------------	--	---	---	--

<p style="text-align: center;">JUSTIFICACIÓN</p>	<p>La razón del desarrollo de la legislación comparada sobre el allanamiento en los referidos países se debió a que estas naciones tienen agencias dedicadas a la protección del consumidor, compartiendo el mismo fin que la institución administrativa abocada a la protección del consumidor en nuestro país (Indecopi), por lo que visiblemente correspondía ahondar en cada legislatura de cada país seleccionado, a efectos de comprobar si se empleaba en los procedimientos de consumidor la figura procesal del allanamiento como una forma de conclusión anticipada del procedimiento sancionador. Asimismo, al existir convenios, programas y organismos internacionales que forman parte dichos países, así como nuestro país, eso reforzaba su importancia de ser objeto de desarrollo e investigación.</p>
<p style="text-align: center;">CONCLUSIÓN</p>	<p>En la presente tabla, podemos comprobar que las legislaciones extranjeras regulan el allanamiento en el ámbito procesal civil, no empleándose en el ámbito de consumidor en cada una de sus legislaturas. Asimismo, se evidencian que se emplean los métodos alternativos de solución de conflictos en tal materia (MARCS) en el ámbito legal de consumidor de los países mencionados.</p>

CAPÍTULO V

MARCO METODOLÓGICO

5.1. Paradigma

La presente investigación se encuentra basada en el paradigma interpretativo, una perspectiva epistemológica que indica cómo concebir la realidad. El investigador Mucchielli (2001, p. 70) señaló que únicamente no basta con la teoría, si no llevar dicha teoría a los escenarios, en un contexto que involucre a las personas, interacciones y procesos que están dándose en una situación educativa organizativa. Es por ello, que el presente trabajo de investigación se ocupa de la desnaturalización de la figura procesal de allanamiento en los procedimientos de consumidor seguidos ante Indecopi, dado que de en el periodo comprendido de 2020 a 2023, el allanamiento no se ha ajustado al contexto actual del ordenamiento jurídico en materia del consumidor.

5.2. Enfoque

Se emplea un enfoque cualitativo puesto que se tomará en cuenta las observaciones efectuadas a la normativa legal en materia de consumidor, y el análisis de los documentos (resoluciones y normas) emitidos por el INDECOPI en los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo.

5.3. Alcance

Esta investigación tiene un alcance descriptivo dado que solo busca describir un fenómeno tal y cual como se encuentra en un momento específico, solamente describirlo. En consecuencia, la presente investigación explicará a detalle la presente situación problemática que es materia de investigación: la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de consumidor ante Indecopi en los años 2020-2023.

5.4. Método

Se emplea el método dogmático-jurídico, el cual facilita el análisis del funcionamiento del orden jurídico desde la perspectiva positivista del derecho. En ese sentido, se analizará el ordenamiento jurídico en materia de consumidor, así como la

jurisprudencia emitida en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores de consumo.

El método se aplicará mediante el análisis hermenéutico de las normas legales y comparación de los pronunciamientos emitidos por Indecopi con relación a los criterios asumidos respecto al allanamiento.

5.5. Técnica e instrumento

En esta tesis se usa la técnica de revisión documental puesto que se analizarán y examinarán documentos, textos o materiales escritos para poder recopilar información relevante, en este caso, la normativa legal en materia de consumidor y los pronunciamientos emitidos por el Indecopi. El instrumento será el sistema de fichaje.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Análisis de las actuaciones del Indecopi respecto a la aplicación automática del allanamiento a proveedores infractores reiterativos

La presente investigación tuvo como objetivo primordial comprender el porqué de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor del Indecopi, por lo que fue necesario recopilar todo tipo de información referente al allanamiento, el procedimiento administrativo sancionador y la aplicación del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor, así como a sus efectos y las que consecuencias que genera dicha figura procesal.

Sin embargo, si bien se contaba con normas, doctrinas y jurisprudencias administrativas que definían al allanamiento en el ámbito civil y del consumidor, y, detallaban su aplicación, así como los efectos que se daban en un procedimiento administrativo sancionador del consumidor, respecto al tema de investigación no existe jurisprudencia administrativa ni doctrina que lo desarrolle de manera puntual.

Es por ello que, debido a la escasa información, se recopiló la mayor data referente a las diversas resoluciones emitidas por el Indecopi en la cual aplicaba el allanamiento a los proveedores que cometían conductas infractoras, pudiéndose advertir que, a pesar de que eran infractores reiterativos, el Indecopi aplicaba automáticamente el allanamiento formulado por los denunciados reiterativos, lo cual conllevaba a la imposición de una amonestación como sanción y a la exoneración de los costos del procedimiento, sin tomar en cuenta los antecedentes administrativos de dichas empresas, a pesar de contar con la herramienta del Registro de Infracciones y Sanciones y del portal web *mira a quién le COMPRAS* (Indecopi, 2024).

Del cuadro del ranking de los diez proveedores más sancionados y con más multas por el Indecopi (ver Anexo N° 4) del portal web *mira a quién le COMPRAS* del Indecopi, se puede visualizar que figuran diez empresas que tienen una cantidad múltiple de sanciones y multas impuestas por Indecopi, lo cual se contabilizó dentro del periodo del 4 de marzo de

2020 hasta la actualidad. En consecuencia, y a fin de corroborar que el Indecopi aplica automáticamente el allanamiento y sus efectos a los proveedores infractores reiterativos, se recopilaron diversas resoluciones emitidas respecto de tres empresas de las diez empresas con más sanciones y multas, siendo estas: Saga Falabella S.A., Banco Internacional del Perú y Latam Airlines Perú S.A (ver Anexo N° 05).

Ello logra corroborar que el Indecopi no hace una evaluación previa respecto de las actuaciones de los proveedores denunciados, es decir, muy aparte del allanamiento formulado, verificar si éstos contaban con antecedentes administrativos de sanciones o multas impuestas a su cargo y que si era factible de aplicar los efectos de dicha figura procesal, no obstante, ello se ha omitido completamente por esta autoridad, generando que los consumidores pierdan la confianza en la acción tuitiva y protectora del Indecopi dado que sanciona levemente (con una amonestación y exoneración de los costos) a estos proveedores lo cual sigue vigente hasta la fecha.

6.2. Análisis de los pronunciamientos emitidos por Indecopi respecto a los cuestionamientos formulados por los consumidores sobre los allanamientos formulados por los infractores reiterativos

Sobre este punto, y otro aspecto a resaltar, es el actuar del Indecopi en los procedimientos de consumidor a su cargo, en donde los consumidores cuestionan el allanamiento formulado por los proveedores denunciados, alegando que no deben ser merecedores de la aplicación del allanamiento (amonestación como sanción y exoneración de los costos del procedimiento), puesto que estas empresas denunciadas cuentan con varias sanciones debido a múltiples infracciones cometidas en previos procedimientos, por lo que la sanción a imponerles debería ser pecuniaria y no automáticamente amonestarles ante el allanamiento formulado.

No obstante, el Indecopi, a pesar de contar con herramientas como el Registro de Sanciones e Infracciones del Indecopi, no toma en consideración el historial infractor de dichas empresas denunciadas, manifestando que las excepciones de aplicación del allanamiento se dan ante actos de discriminación, actos contrarios a la vida y salud y sustancias peligrosas, recalcando que lo importante es la oportunidad en que fue presentado,

concluyendo que los cuestionamientos que se puedan formular respecto al allanamiento carecen de importancia (ver Anexo N° 06).

6.3. Análisis de la jurisprudencia administrativa emitida por el Indecopi respecto al allanamiento y su aplicación en procedimientos del consumidor

Siguiendo con el desarrollo del presente tema de investigación, y como bien ha mencionado precedentemente, no se cuenta con información (doctrinas y jurisprudencias administrativas) que trate en sí de la situación problemática, no obstante, se ha podido hallar jurisprudencia emitida por el Indecopi que trata sobre el allanamiento, su aplicación en los procedimientos de consumidor, sus efectos y ciertas discrepancias entre las normas que lo regulan.

En consecuencia, y conforme a que se cuenta con la jurisprudencia previamente mencionada, se procederá a analizar cada una de estas resoluciones, las cuales son: (i) Resolución Final N° 3499-2012/SPC-INDECOPI, (ii) Resolución Final N° 3575-2012/SPC-INDECOPI, (iii) Resolución Final 2335-2018/SPC-INDECOPI, (iv) Resolución Final 483-2019/SPC-INDECOPI, (v) Resolución Final 2404-2019/SPC-INDECOPI, (vi) Resolución Final N° 0935-2021/CC2, y, (vii) Resolución Final 0360-2022/SPC-INDECOPI.

Respecto a la primera resolución (Resolución Final N° 3499-2012/SPC-INDECOPI), la cual es de suma importancia debido a que se define la figura procesal del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores en materia del consumidor, ateniéndose a lo regulado en el artículo 330° del Código Procesal Civil, equiparando el concepto brindado por dicho cuerpo legal con los términos expresados por los doctrinarios. Asimismo, se determinó que, si bien el allanamiento implica la aceptación de la pretensión formulada por el consumidor, lo que implica una renuncia a su derecho de contradicción, ello no significa que se haya subsanado la conducta materia de infracción, por lo que dicha figura procesal no puede ser considerada como un atenuante al momento de graduar la sanción. Por otro lado, la importancia de la presente resolución se debe a que permite visualizar el génesis de la definición y aplicación del allanamiento en procedimientos en materia de consumidor.

Con relación a la segunda resolución (Resolución Final 3575-2012/SPC-INDECOPI), esta explica con mayor detalle los efectos de la aplicación del allanamiento en

los procedimientos administrativos sancionadores en materia del consumidor, pues si bien en un primer momento se determinó que el allanamiento no se aplicaba en los procedimientos del consumidor, y, en específico, la condena de costas y costos del procedimiento al proveedor, posteriormente indicó que si aplicaba los efectos del allanamiento, a excepción de la exoneración de las costas y costos del procedimiento, en razón al principio Pro Consumidor, el cual precisa que el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores, por lo que los gastos asumidos por el consumidor en la interposición y trámite de su denuncia, correspondían ser devueltos por el allanado. Este punto es vital, pues se explican primigeniamente los efectos que genera el allanamiento respecto a la condena de costas y costos contra el proveedor ante el allanamiento formulado.

En relación con la tercera resolución (Resolución Final 2335-2018/SPC-INDECOPI), esta fundamenta los efectos de la aplicación del allanamiento, regulados en el artículo 112 numeral 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual indica que cuando se formula el allanamiento dentro del plazo de presentación de descargos, se impone una amonestación y se exonera de los costos del procedimiento al proveedor, caso contrario, si se presentara el allanamiento fuera del plazo legal, la sanción a imponer sería pecuniaria aplicando el allanamiento como un atenuante, lo cual también se precisa en la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Este criterio resulta primordial dado que realiza un desarrollo detallado de los efectos que genera la formulación del allanamiento y la oportunidad de presentarlo.

En referencia con la cuarta resolución (Resolución Final 0483-2019/SPC-INDECOPI), esta menciona que, según lo señalado en el artículo 112° numeral 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto que se da por concluido anticipadamente el procedimiento administrativo sancionador, por lo que no corresponde evaluar de fondo los alegatos presentados por la parte denunciante, así como los medios probatorios que se hayan ofrecido a lo largo del procedimiento, determinando la responsabilidad administrativa de quien formuló el allanamiento, por lo que expone el efecto que genera la formulación del allanamiento respecto a un procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor.

La quinta resolución (Resolución Final 2404-2019/SPC-INDECOPI, 2019), puntualiza dos posiciones legales distintas respecto a lo señalado en el artículo 112° numeral 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, dado que si bien la directiva mencionaba que el allanamiento no era factible de aplicación en los procedimientos que versaran sobre intereses colectivos y difusos de los consumidores, al igual los procedimientos cuyas denuncias son iniciadas por la Asociación de Consumidores o casos iniciados de oficio por la propia autoridad. Por otro lado, lo indicado en el precitado artículo del mencionado código indica que las excepciones de aplicación del allanamiento se dan en controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y salud y sustancias peligrosas. Es por ello por lo que, respecto si bien la directiva desarrolla y precisa el contenido señalado en el Código, relacionado al allanamiento, ésta no “puede limitar derechos o situaciones jurídicas que la ley indica, ni ampliar ni endurecer las obligaciones o situaciones desfavorables”, y acorde al Principio de Jerarquía, y al ser el código una norma superior a la mencionada directiva, prima lo señalado en éste. Por otro lado, esta resolución puntualiza que aplicar el allanamiento no implica necesariamente sancionar automáticamente con una amonestación, sino evaluar cada caso concreto, y si es que se estima la aplicación de una sanción pecuniaria, se considere al allanamiento como una circunstancia atenuante, y resulta vital dado que no existe una adecuada regulación respecto a la figura del allanamiento, su aplicación y sus efectos, no obstante, el Indecopi no ha tomado en cuenta este criterio dado que impone automática la amonestación como sanción sin la evaluación previa del caso.

La sexta resolución (Resolución Final N° 0935-2021/CC2) manifiesta que toda autoridad administrativa debe basar sus decisiones en la verificación de los hechos, en atención al principio de verdad material, debiendo realizar una investigación previa de los hechos que han sido objeto de reclamo, y por otra parte, la responsabilidad administrativa de quien omite o realiza una acción factible de sanción, por lo que, a pesar de haber aplicado los efectos de la aplicación del allanamiento acorde al artículo 112 numeral 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, correspondía analizar los medios de prueba obrantes en el expediente, y emitir un pronunciamiento congruente respecto a que si se debe sancionar o no, pese al allanamiento formulado, lo que evidencia una vez más una contradicción de las posiciones asumidas por el Indecopi.

Finalmente, la séptima resolución (Resolución Final 0360-2022/SPC-INDECOPI), expone dos posturas distintas legales respecto a lo señalado en el artículo 112° numeral 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, ello con respecto a la exoneración de los costos del procedimiento, pues si bien el precitado código mencionaba que cuando se formulaba allanamiento con la presentación de descargos se exoneraba al proveedor de los costos del procedimiento, la directiva, contrario a ello mencionaba que, la exoneración de costos se aplicaba solo si alcanzaba a todas las pretensiones formuladas por el denunciante. Ante ello, y como bien se ha señalado anteriormente, se dio primacía a lo indicado en el artículo 112° numeral 3 del mencionado código, ello acorde al Principio de Jerarquía, puesto que la directiva limitaba una situación/derecho favorable (exoneración de los costos condicionado a la aceptación total de las pretensiones formuladas en la denuncia). Asimismo, la directiva tiene la calidad de complemento indispensable cuya función es el desarrollo de la norma que se está reglamentando, en este caso, el allanamiento, no existiendo lógica alguna se incluya disposiciones contrarias a lo establecido en la norma superior, el Código. Esto expone la falta de capacidad reguladora del Indecopi respecto a normar la figura procesal del allanamiento en los procedimientos del ámbito del consumidor.

CONCLUSIONES

1. La figura procesal del allanamiento no se encuentra debidamente regulada por el Indecopi en los procedimientos administrativos sancionadores del consumidor, dado que en si se ha desvirtuado en su formulación y los efectos que genera en este tipo de procedimientos, puesto que se aplicó supletoriamente en los procedimientos administrativos sancionadores acorde a lo señalado en el artículo 330 del Código Procesal Civil, sin regular adecuadamente dicha figura en el ámbito del consumidor. Ello conllevó que muchos proveedores infractores reiterativos formularan su allanamiento y sean solamente amonestados y exonerados los costos del procedimiento, lo que genera un desequilibrio entre consumidores y proveedores denunciados.
2. El Indecopi a pesar de contar con una herramienta como el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, así como la data figurada en el portal web de la propia web denominada *mira a quién le COMPRAS*, no ha tomado en cuenta los antecedentes administrativos respecto a las sanciones y multas impuestas a los proveedores infractores reiterativos, lo que ha generado diversos cuestionamientos de los consumidores respecto a este hecho y que se aplicara el allanamiento a proveedor con actuar infractor en reiteradas oportunidades, los cuales son desestimados por la autoridad administrativa dado que se toma como factor determinante la oportunidad de presentación del allanamiento.
3. Los órganos resolutivos y comisiones no toman en consideración como una circunstancia agravante el hecho de que los proveedores no hayan asistido a la audiencia de conciliación convocada por la Subdirección de Atención al Ciudadano, a pesar de haber tenido conocimiento de la realización de dicha diligencia y de los hechos por los cuales se generan los reclamos en dicho órgano. Ello, además, contraviene lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 28 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, la cual señala expresamente que podrá considerarse como un agravante durante la tramitación del procedimiento del consumidor, no obstante, no se desarrolla en los pronunciamientos emitidos.

4. Se ha evidenciado contradicciones entre el numeral 3 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI respecto a la aplicación del allanamiento, dado que en primer lugar, la directiva señala que el allanamiento no era factible ante las denuncias que versen sobre intereses colectivos y difusos de los consumidores, al igual que las denuncias iniciadas por la Asociación de Consumidores o los procedimientos iniciados de oficio por la propia autoridad, sin embargo, el Código menciona que el allanamiento no aplica en temas de actos de discriminación, actos contrarios a la vida y salud y sustancias peligrosas. En segundo lugar, esta contradicción entre ambas normas legales se da respecto a la exoneración de los costos del procedimiento a los proveedores cuando formulen allanamiento, pues si bien el Código señala que en todos los supuestos que se formule allanamiento se dé la exoneración de los costos, la directiva indica que dicha condición se dará si alcanza a todas las pretensiones formuladas por el consumidor, primando lo señalado en el Código debido a la superior jerárquica que tiene sobre la directiva, en razón al Principio de Jerarquía.
5. Esta problemática respecto al allanamiento en los procedimientos del consumidor ante Indecopi ha generado que los ciudadanos pierdan la confianza en Indecopi y cuestionan su rol tuitivo y protector que tiene dicha autoridad, debido a que los proveedores con conductas infractoras reiteradas no son sancionados adecuadamente, a pesar de contar un historial de sanciones y multas impuestas por el Indecopi.

RECOMENDACIONES

1. Proponer legislativamente la modificación del numeral 3 del artículo 112° del Código de Protección al Consumidor, el cual señala: “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”, por lo cual debería decir: “Podrá imponerse como sanción una amonestación siempre y cuando: (a) Si el proveedor no tomo conocimiento previo de los hechos materia de imputación a través de reclamos u otros mecanismos de solución de conflictos y realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria y no se le exonerará de los costos del procedimiento, y, (b) Si el proveedor no cuenta con antecedentes administrativos como reincidente y/o reiterancia, y si realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria y no se le exonerará de los costos del procedimiento. Esto implica, en la medida de lo posible, formar un grupo de trabajo experto en la materia y elaborar el proyecto de ley que permita modificar el mencionado artículo, y a su vez, presentarlo ante el Congreso de la República del Perú para su debate y votación.
2. Plantear al Indecopi que elabore una propuesta de modificación del numeral 3 del artículo 28° de la la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, el cual indica que: “*La inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante*”, debiendo decir que obligatoriamente se debe considerar como un agravante y no dejando ello como una evaluación posible por parte de los órganos resolutivos y las comisiones, debiendo realizar las gestiones internas del caso, y sustentar dicha propuesta con el informe correspondiente, emitiendo las opiniones técnicas y legales, visando la propuesta planteada, a fin que se llegue a dar la modificatoria planteada.
3. Fomentar conjunto con el Indecopi la absolucón de las contradicciones legales entre el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con el artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, respecto a la aplicación del

allanamiento y sus efectos, siendo que se debe indicar respecto a que casos se exceptúa la aplicación de dicha figura procesal, y en relación a la exoneración de los costos del procedimientos, por lo que tiene que primar lo señalado en el Código y no lo de la Directiva, en atención al Principio de Jerarquía, modificando la Directiva, debiendo llevarse a cabo el informe técnico y legal correspondiente que permite viabilizar una adecuada regulación de la aplicación del allanamiento y sus efectos.

4. Expandir la acción evaluadora y sancionadora de los órganos resolutivos y comisiones del Indecopi ante los cuestionamientos de los allanamientos formulados por los consumidores por las infracciones reiterativas cometidas por los proveedores denunciados, lo que les permitan pronunciarse sobre cada alegato formulado por los consumidores en sus cuestionamientos, y no limitándose a lo reglamentado por la directiva o el Código.
5. Promover las buenas prácticas de protección al consumidor a los proveedores para la reducción de infracciones cometidas, así como la prevención de la vulneración de los derechos e intereses de los consumidores, por lo que resulta primordial la creación de un Registro de buenas prácticas de protección al consumidor y que puedan inscribirse a las empresas que cumplen la normativa del ámbito del consumidor, a fin de obtener los reconocimientos en su buen actuar y los incentivos económicos en descuentos de las multas que se puedan imponer.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcala-Zamora y Castillo, N. (1947). *Manual del Derecho Procesal Civil*.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/670/8.pdf>
- Aroca, J. (2018). *Crisis Procesales*. pp.8.
<https://issuu.com/tirantloblanch/docs/cc4cf5d9901216bb1335845e556fafa>
- Armestar Montalban, J. A. y Cachique Zafra, C. J. (2022). *Pago de costos al consumidor como manifestación de la acción tuitiva del Estado, es en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. Análisis casuísticos de los casos 2018 – 2019* [Tesis para obtener el título profesional de abogado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio Institucional Digital.
<https://hdl.handle.net/20.500.14278/3894>
- Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. pp. 418. Jurista Editores.
- Carrillo Suárez, A. E. (2019). Arbitraje y conciliación en la procuraduría federal del consumidor: precursora de los mecanismos alternativos de solución de controversias. *Iuris Tantum*, 33(29), 27–42.
<https://doi.org/10.36105/iut.2019n29.02>
- Casado, L. (2009). *Diccionario Jurídico*. Valleta Ediciones.
- Castillo Quispe, M. y Sánchez Bravo, E. (2024). *Manual de Derecho Procesal Civil*. Jurista Editores.
- Cauvi Pérez, P. R. (2021). *Guía sobre régimen legal aplicable a las medidas correctivas dictadas por el OEFA* [Diapositiva PDF]. <https://prcp.com.pe/wp-content/uploads/2021/04/Guia-sobre-el-regimen-legal-aplicable-a-las-medidas-correctivas-dictadas-por-el-OEFA.pdf>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571. (2010, septiembre 2). *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*.
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

- Comisión de Protección al Consumidor N° 2. (2021). *Resolución Final N° 694-2021/CC2*. <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>
- Comisión de Protección al Consumidor N° 2. (2021). *Resolución Final N° 935-2021/CC2*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>)
- Comisión de Protección al Consumidor N° 1. (2017). *Resolución Final N° 1986-2017/CC1*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>)
- Comisión de Protección al Consumidor N° 3. (2020). *Resolución Final N° 002-2020/CC3*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>)
- D.L. N° 1390, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2018). *Poder Ejecutivo*. <http://hdl.handle.net/11724/6401>
- De La Torre, D. (2019). La confianza legítima como principio fundamental ante la regulación del Estado en la suspensión de plazos de procedimientos administrativos durante el estado de emergencia por el COVID-19. *Revista De Derecho Administrativo*, (18), 417-435. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22871>
- Delion, A. (19 de marzo de 2022). *Costas y Costos en Procedimiento de infracción en Perú*. Estudio Delión. <http://www.estudiodelion.com.pe/paginas/costas-y-costos-infraccionperu.htm>
- Del Águila Martínez, J. (2022). *Solución Extrajudicial de Conflictos en Materia de Consumo* [Tesis doctoral, Universidad de Almería]. DSpace Principal. <http://hdl.handle.net/10835/13388>
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (2019) <https://dpej.rae.es/lema/amonestaci%C3%B3n>
- Espinoza Escobar, J. (s.f.). *Los requisitos para el ejercicio válido de la potestad sancionatoria del empleador* [Archivo PDF]. https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/boletin/bvice/Boletin_74.pdf

Falcón, 1978, p. 248. *Manual del Proceso Civil Todas las figuras procesales a través de sus fuentes doctrinarias y jurisprudenciales (Tomo II)*. Gaceta Jurídica.

https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource_gcivil/PubOnlinePdf/04082016/01-MANUAL-DEL-PROCESOCIVIL-TOMOII.pdf

Gaceta Jurídica. (2015). *Manual del Proceso Civil Todas las figuras procesales a través de sus fuentes doctrinarias y jurisprudenciales (Tomo I)*. Gaceta Jurídica.

https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource_gcivil/PubOnlinePdf/04082016/01-MANUAL-DEL-PROCESOCIVIL-TOMOI.pdf

Gálvez Posadas, A, K. (2020). El allanamiento en los procesos l allanamiento en los procesos de divorcio remedio e divorcio remedio. Su procedencia en las causales de imposibilidad u procedencia en las causales de imposibilidad de hacer vida en común y separación de hecho e hacer vida en común y separación de hecho. *Gaceta Civil & Procesal Civil*, (83), 127-142.

García de Enterría, E, y Fernández, T. (2011). *Curso de Derecho Administrativo (Tomo I)*. Palestra.

Gelsi Bidart, A. (1975). Modos extraordinarios de concluir el juicio. *Boletín Mexicano De Derecho Comparado*, 1(22).

<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.1975.22.1130>

Gozáini, O. (1998). *Introducción al Nuevo Código Procesal*. Editorial Ediar S.A.

Huamán, Ordoñez, L. (2019). *Procedimiento Administrativo General Comentado*. Jurista Editores.

Indecopi. (2021). *Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*.

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1892501-001-2021-cod-indecopi>

- Indecopi. (2022). *Indecopi 30 años*. Indecopi. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/3811464-indecopi-30-anos>
- Indecopi. (2020). *Informe Anual sobre el Estado de Protección de los Consumidores en el Perú – 2020*. Indecopi. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/2555594-informe-anual-sobre-el-estado-de-la-proteccion-de-los-consumidores-en-el-peru-2020>
- Indecopi. (2021) *Informe Anual sobre el Estado de Protección de los Consumidores en el Perú – 2021*. Indecopi. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/3738924-informe-anual-sobre-el-estado-de-la-proteccion-de-los-consumidores-en-el-peru-2021>
- Ivanega, M. M. (2008). Consideraciones Acerca de las Potestades Administrativas en General y de la Potestad Sancionadora. *Revista De Derecho Administrativo*, (4), 107-120. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14528>
- Linares Ayllón, E. (2022). *Los efectos del allanamiento y reconocimiento en los procedimientos de protección al consumidor, año 2019 – Arequipa* [Tesis optar por el título profesional de Abogada, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/15329>
- Limache Frisancho, R. (2022). *Consecuencias jurídicas del Allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la Oficina Regional del Indecopi de Puno* [Tesis optar por el título profesional de Abogado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19362>
- Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos. (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador, Actualizada con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1461896-guia-practica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador>

- Morales Ortiz, M. E., & Walker Silva, N. M. (2020). Resolución alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). *Vniversitas*, 69, 1–15. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.racs>
- Morón Urbina, J. (2019) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica.
- Ocampos Cano, Z. y García Cerrón, E. (2014). La aplicación de la Reincidencia en las Infracciones Ambientales. *Diario Oficial El Peruano*. https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=6394
- Osinermin. (2017). *Manual del Derecho Administrativo*. Becas Osinermin. <https://becas.osinermin.gob.pe/wp-content/uploads/2023/10/CEU-Osinermin-Manual-Derecho.pdf>
- Pacori Cari, J. (2020). Manual Operativo de Procedimiento Administrativo General. *revista Iuris Dictio Perú*, II, 01-55. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/09/Manual-procedimiento-administrativo-general-Peru-Jose-Maria-Pacori-Cari-LPDerecho.pdf>
- Pantigozo Villafuerte, L. (2019). La inaplicación del principio de predictibilidad en los procedimientos administrativos por parte del Indecopi ante los riesgos que enfrentan las entidades bancarias [Trabajo de investigación para optar el grado académico de magíster en derecho bancario y financiero, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14709>
- Pérez-Cruz, M. J. (2015). *Constitución y Poder Judicial*. Atelier.
- Polo Arévalo, E. M. (2023). Poder de disposición del demandado sobre el objeto del litigio: precedentes y actualidad del allanamiento a a la demanda. *RIDROM. Revista Internacional De Derecho Romano*, 1(31), 190–242. <https://doi.org/10.17811/ridrom.1.31.2023.190-242>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2011). El Procedimiento Administrativo. A los 10 años de Entrada de Vigencia de la LPAG. *Revista de la Facultad de Derecho*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/issue/view/340>

- Quezada, T. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica.
- Sempere Navarro, A. (2020). El allanamiento del recurrido (perspectivas civil y social). *Revista de Jurisprudencia Laboral*, (3).
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=AN_U-L-2020-00000000906
- Silvosa Tallón, J. (2008). El allanamiento en la Ley de enjuiciamiento civil. *Revista Internauta de Práctica Jurídica*, (22), 31-60.
https://www.uv.es/ajv/art_jcos/art_jcos/num22/allanamiento.pdf
- Tribunal Constitucional. (2002). *Expediente N° 2050-2002-AA/TC*.
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/02050-2002-AA.html>
- Tribunal Constitucional. (2004). *Expediente N° 2192-2004-AA/TC*.
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/02192-2004-AA.html>
- Tribunal Constitucional. (2016). *Expediente N° 03234-2016-PHD/TC*.
<https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2018/03234-2016-HD.pdf>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2012). *Resolución Final N° 3499-2012/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>)
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2012). *Resolución Final N° 3575-2012/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2018). *Resolución N° 2335-2018/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2018). *Resolución N° 1419-2018/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2018). *Resolución N° 3115-2018/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2018). *Resolución N° 3523-2018/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2019). *Resolución N° 327-2019/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2019). *Resolución N° 483-2019/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2019). *Resolución N° 966-2019/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2019). *Resolución 2404-2019/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. (2023). *Resolución Final N° 1267-2023/SPC-INDECOPI*. (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>).

Ventura Robles, M.E. (1997). *El Desistimiento y el allanamiento en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. En *Amicorum liber: persona humana y derecho internacional* (pp.1723-1740). Bruylant. <http://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/a12248.pdf>

Vinaeta Recoba, L. y Toyama Miyagusuku, J. (2010) *Comentarios a la Nueva Ley Procesal del Trabajo – Análisis Informativo* (pp.150).

<https://www.pj.gob.pe/doc/tallerppr0099/LECTURAS/Lectura%20obligatoria%20tema%201%20Vinatea-Toyama-Comentarios%20NLPT.pdf>

Vílchez, L. (2021). Derecho Administrativo al Servicio del Ciudadano: Experiencias y Buenas Prácticas en Latinoamérica. *Revista Académica en Control Gubernamental*. <https://es.scribd.com/document/664290344/9>

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla 1: Comparativa normativa del allanamiento en nuestra legislación jurídica

ANEXO 2: Tabla 2: Cuadro comparativo del allanamiento en las legislaciones extranjeras

ANEXO 3: Tabla 3: Sistema de Fichaje

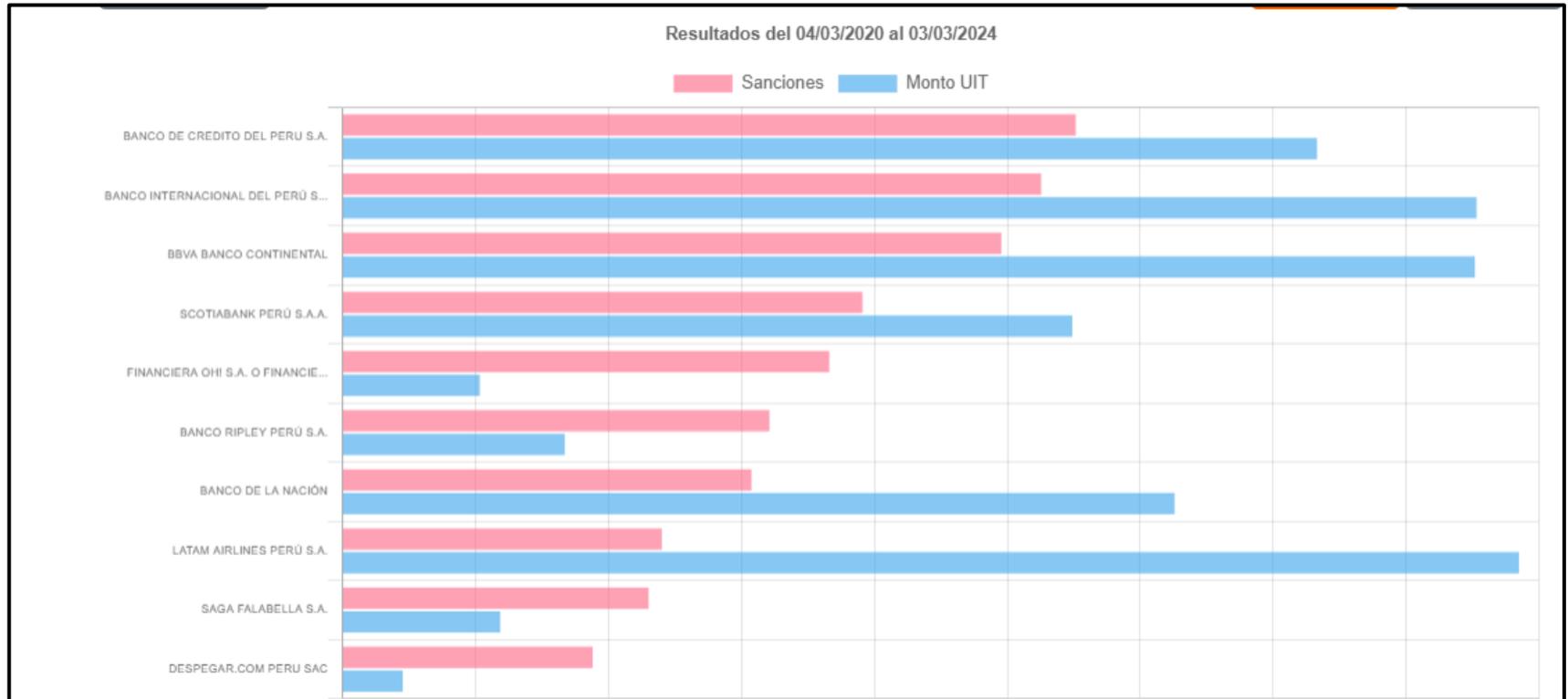
ANEXO 4: Cuadro actualizado del Ranking de los proveedores más sancionados por el Indecopi

ANEXO 5: Resoluciones emitidas por los órganos resolutivos y comisiones respecto a la aplicación del allanamiento a proveedores infractores reiterativos

ANEXO 6: Pronunciamientos emitidos por Indecopi respecto a los cuestionamientos formulados por los consumidores sobre los allanamientos formulados por los infractores reiterativos durante la tramitación de los procedimientos administrativo-sancionadores

ANEXO N° 04

Cuadro actualizado del Ranking de los proveedores más sancionados por el Indecopi



ANEXO N° 5

Resoluciones emitidas por los órganos resolutivos y comisiones respecto a la aplicación del allanamiento a proveedores infractores reiterativos

SAGA FALABELLA S.A.

2020

 <p>ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 SEDE LIMA SUR EXPEDIENTE N° 1672-2019/PS3</p>	<h4>IV. RESOLUCIÓN</h4> <p>PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con <u>una</u> Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento formulado.</p> <p>SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) Realizar el cambio del par de zapatillas adquiridas por la señora Lilia Maritza Muñoz Frohlich respetando el modelo elegido al momento de la compra, ello previa devolución del par de zapatillas materia de denuncia, para lo cual Saga Falabella coordinará con la consumidora quien deberá brindar las facilidades necesarias; o,(ii) En caso la primera alternativa no pueda concretarse, debido a no contar con stock al momento de notificado con la presente Resolución, deberá anular la venta y devolver a la denunciante el monto pagado por el producto materia de cuestionamiento, más los intereses legales generados desde la fecha de pago, siendo que previamente deberá coordinar con la señora Lilia Maritza Muñoz Frohlich la entrega del producto materia de denuncia. Si se diera tal devolución, la denunciante deberá dar las facilidades necesarias, como, por ejemplo, proporcionar su número de cuenta bancaria. <p>Saga Falabella S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle directamente una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.</p> <p>TERCERO: Saga Falabella S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia <u>directamente</u> a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento.</p>
---	--

RESOLUCIÓN FINAL N° 0016-2020/PS3

DENUNCIANTE : LILIA MARITZA MUÑOZ FROHLICH
(LA SEÑORA MUÑOZ)

DENUNCIADO : SAGA FALABELLA S.A.¹
(SAGA FALABELLA)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOS EN
COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS

SANCIÓN:

- Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que puso a disposición de la denunciante un par de zapatillas marca Adidas de diferentes características, toda vez que al verificar el producto después de efectuado el pago advirtió que no serían del mismo modelo, diseño y color, pues una zapatilla era modelo "Adiwear" y la otra de modelo "Questar Ride", siendo incluso uno color negro y el otro plomo, y pese a haber puesto en su conocimiento ello y de haber solicitado su cambio, se negó a acceder a su petición al no poseer el comprobante de pago, sin brindarle una solución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE LIMA SUR

EXPEDIENTE N° 1969-2019/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0197-2020/PS3

DENUNCIANTE : LUZ ZENOBIA CHAMBI GONZÁLES
(LA SEÑORA CHAMBI)
DENUNCIADO : SAGA FALABELLA S.A.¹
(SAGA FALABELLA)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN
COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS

SANCION:

- Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que no cumplió con entregar a la denunciante el televisor AOC FHD Smart 39" adquirido el 17 de octubre de 2019, y a pesar de habersele remitido el comprobante de pago correspondiente y de los requerimientos efectuados, no se le brindó una solución ni se efectuó la devolución de su dinero.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento formulado.

SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. como medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar en el domicilio de la señora Luz Zenobia Chambi Gonzáles el televisor AOC FHD Smart 39" adquirido el 17 de octubre de 2019.

Saga Falabella S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle directamente una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a Saga Falabella S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento.

	PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI	<small>ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 SEDE LIMA SUR</small> <small>EXPEDIENTE N° 0517-2020/PS3</small>
RESOLUCIÓN FINAL N° 0003-2021/PS3			
DENUNCIANTES	:	ROSA DEL SOCORRO MIRANDA LARREA MARINA CONSUELO LARREA CORREA (LAS DENUNCIANTES)	
DENUNCIADOS	:	SAGA FALABELLA S.A. ¹ (SAGA FALABELLA) LG ELECTRONICS PERÚ S.A. ² (LG)	
MATERIAS	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO DEBER DE IDONEIDAD MEDIDA CORRECTIVA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS	
ACTIVIDADES	:	VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS EN ALMACÉN VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS	
SANCIONES – SAGA FALABELLA Y LG:			
-		Una Amonestación a cada proveedor por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando los allanamientos formulados, en tanto que les vendieron a las denunciadas una lavadora marca LG con defecto de fabricación, toda vez que desde su primer uso se advirtió que no efectuaba un lavado de las prendas correcto, pues salían sucias, aun cuando se utilizaba un elevador de limpieza (vanish), conclusión que fue confirmada por el servicio técnico durante la prueba de lavado realizado; sin embargo, ante ello solo se limitaron en ofrecer el cambio de sus componentes y no en efectuar la devolución de su dinero, lo cual no fue aceptado; y, pese a ello y a los reclamos efectuados no se les brindó una solución idónea.	

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. y LG Electronics Perú S.A. con una Amonestación a cada uno, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y los allanamientos formulados.

SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. y LG Electronics Perú S.A. como medida correctiva solidaria que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con devolver a las señoras Rosa del Socorro Miranda Larrea y Marina Consuelo Larrea Correa el importe de S/ 1380,00 (por concepto del producto, garantía extendida y de despacho), más los intereses legales correspondientes, contados desde el 13 de noviembre de 2018 hasta su devolución efectiva, para lo cual las denunciadas deberá brindar las facilidades necesarias para que dicho desembolso se concrete (como, por ejemplo, brindar un número de cuenta bancaria, entre otros).

Cabe precisar que en caso el producto aún se encuentre en poder de las señoras Rosa del Socorro Miranda Larrea y Marina Consuelo Larrea Correa, Saga Falabella S.A. y LG Electronics Perú S.A. deberán gestionar previamente el recojo del producto no idóneo, asumiendo los gastos que correspondan.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 0966-2020/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0006-2021/PS3

DENUNCIANTE : LUZMILA INÉS CANAL TORRES
(LA SEÑORA CANAL)
DENUNCIADO : SAGA FALABELLA S.A.¹
(SAGA FALABELLA)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IMPROCEDENCIA PARCIAL POR FALTA DE INTERÉS PARA OBRAR
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS
NO ESPECIALIZADOS

SANCIONES:

- Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que no cumplió con entregar a la denunciante el producto denominado *Pure Juicer Extractor* marca *Kenwood*, adquirido a través de su página web el 24 de mayo de 2020, en la fecha ofrecida, esto es, 11 de junio del mismo año, siendo que, por el contrario, recién fue entregado cinco (5) días después de esa fecha.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con dos (2) Amonestaciones por haber incurrido en infracciones a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento formulado, correspondiendo una amonestación por cada infracción.

SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la señora Luzmila Inés Canal Torres el monto de S/ 1 106,00 correspondiente al valor del producto materia de denuncia y flete abonado para la entrega del producto, así como los intereses legales generados desde el 22 de junio de 2020 hasta la fecha de efectivo cumplimiento, siendo que para ello la consumidora deberá brindar las facilidades necesarias (por ejemplo, proporcionar un número de cuenta bancaria, directamente al denunciado, etc.).

Saga Falabella S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle directamente una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a Saga Falabella S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento.

2022

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur
EXPEDIENTE N° 2454-2021/PS3				
RESOLUCIÓN FINAL N° 0043-2022/PS3				
DENUNCIANTE	:	JULIO FERNANDO CORNEJO VELARDE (EL SEÑOR CORNEJO)		
DENUNCIADA	:	SAGA FALABELLA S.A. ¹ (SAGA FALABELLA)		
MATERIAS	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO DEBER DE IDONEIDAD ATENCIÓN DE RECLAMOS MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS		
ACTIVIDAD	:	VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
SANCIONES:				
(i) Una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que no cumplió con entregar al denunciante 2 camas <i>Boxet New Style 4 ED Queen</i> marca Rosen, adquiridos a través de su página web el 6 de septiembre de 2021, en la fecha ofrecida, toda vez que anularon unilateralmente la orden de compra generada y devolvieron su dinero, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se le brindó solución alguna.				

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con dos Amonestaciones por haber incurrido en infracciones a lo establecido en los artículos 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento formulado.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1316-2021/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0098-2022/PS3

DENUNCIANTE : MARÍA ESTELA BEATRIZ TELAYA HIDALGO DE ZAPATA
(LA SEÑORA TELAYA)
DENUNCIADO : SAGA FALABELLA S.A. ¹
(SAGA FALABELLA)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS
ACTIVIDADES : VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y
ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
SANCIÓN :

Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que no cumplió con entregar a la denunciante los tres pares de zapatos adquiridos a través de su página web el 25 de febrero de 2021, siendo que ante la falta de stock anuló la compra e informó que realizaría la devolución del dinero al medio de pago utilizado; sin embargo, únicamente realizó la devolución del valor de uno de los productos adquiridos.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar Saga Falabella S.A. con **una** (1) Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento formulado.

SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar a la tarjeta de crédito de la señora María Estela Beatriz Telaya Hidalgo de Zapata el saldo del importe pagado por tres pares de zapatos, monto ascendente a S/ 335,80, más los intereses legales correspondientes, generados a partir del 26 de febrero de 2021 hasta su devolución efectiva.

Saga Falabella S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle directamente una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a Saga Falabella S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento.

2023

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur
EXPEDIENTE N° 2480-2022/PS3				
RESOLUCIÓN FINAL N° 0039-2023/PS3				
DENUNCIANTE	:	PATRICIA LILIANA VILA SIAPO (LA SEÑORA VILA)		
DENUNCIADA	:	SAGA FALABELLA S.A. ¹ (SAGA FALABELLA) FALABELLA.COM S.A.C. ² (FALABELLA.COM)		
MATERIAS	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IMPROCEDENCIA PARCIAL LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA DEBER DE IDONEIDAD ALLANAMIENTO GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS		
ACTIVIDADES	:	VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALÁMBRICAS		
SANCIÓN – SAGA FALABELLA S.A.:				
Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que no cumplió con extornar el importe pagado por las compras realizadas vía web los días 27 de marzo de 2022 y 11 de junio del mismo año, a pesar de que estas fueron anuladas y, pese a ello y a los reclamos efectuados, no se brindó una solución.				

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia formulada contra Falabella.com S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que carece de legitimidad para obrar pasiva, conforme a las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento formulado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2521-2022/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0249-2023/PS3

DENUNCIANTE : MAYRA BACA RUEDA
(LA SEÑORA BACA)
DENUNCIADO : SAGA FALABELLA S.A.¹
(SAGA FALABELLA)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS
ACTIVIDADES : VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y
ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SANCIONES:

- (i) Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que puso a disposición del denunciante un sofá de cuero Wells Cayenne no idóneo, toda vez que al poco tiempo de uso empezó a decolorarse, motivo por el cual puso en conocimiento dicha situación: no obstante, se negó a asumir responsabilidad, sin brindarle una solución.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con **Dos Amonestaciones** por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 2° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución, y el allanamiento formulado por el proveedor.

SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Mayra Baca Rueda el importe de S/ 13 098,00 correspondiente al costo del producto (incluido el flete), más los intereses legales¹⁴ correspondientes contados a partir del 5 de noviembre de 2022 (fecha en la cual el denunciante solicitó la devolución de dinero a través de correo electrónico¹⁵) hasta que la

BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.

2022

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI
<i>ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 Sede Lima Sur</i>			
<i>EXPEDIENTE N° 3155-2021/PS2</i>			
RESOLUCIÓN FINAL N° 0089-2022/PS2			
DENUNCIANTE	:	CÉSAR ABAD PÉREZ (EL SEÑOR ABAD)	
DENUNCIADO	:	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK (EL BANCO)	
MATERIAS	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS DEL PROCEDIMIENTO	
ACTIVIDAD	:	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado por atender de manera extemporánea, incompleta, evasiva e inadecuada el requerimiento de información que presentó mediante carta de fecha 14 de septiembre de 2021, recibida el 15 de septiembre de 2021, a pesar de haber solicitado una respuesta expresa, explícita y por escrito mediante carta formal de acuerdo al detalle mostrado en el numeral I.1 de la presente resolución.

SEGUNDO: Informar a las partes que en el presente caso no corresponde disponer medida correctiva alguna.

TERCERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank el pago de las costas del procedimiento y disponer que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento que ascienden a S/ 36,00.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 3419-2021/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 0162-2022/PS2

DENUNCIANTE : FRANK ESPINOZA FERRO
(EL SEÑOR ESPINOZA)

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. –
INTERBANK
(EL BANCO)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Lima, 7 de febrero de 2022

RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una amonestación por haber incurrido en infracciones a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado por no brindar al denunciante información pertinente, puntual, oportuna y suficiente al momento de la contratación de la tarjeta de crédito N° 4110-****-****-7443, pues no le informó que esta se encontraba sujeta al cobro de un seguro de desgravamen, lo cual generó una deuda y su reporte negativo ante la central de riesgos.

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 Sede Lima Sur			
EXPEDIENTE N° 3001-2022/PS2			
RESOLUCIÓN FINAL N° 0005-2023/PS2			
DENUNCIANTE	:	ALEXANDER CACHO CALVO (EL SEÑOR CACHO)	
DENUNCIADO	:	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK (EL BANCO)	
MATERIAS	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS DEL PROCEDIMIENTO	
ACTIVIDAD	:	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	

RESUELVE
<p>PRIMERO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. con una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado, por no atender el requerimiento de información que el denunciante presentó mediante carta de fecha 7 de agosto de 2022, recibida el 9 de septiembre de 2022.</p> <p>SEGUNDO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con dar respuesta al requerimiento de información que el denunciante presentó mediante carta de fecha 7 de agosto de 2022, recibida el 9 de septiembre de 2022.</p> <p>Banco Internacional del Perú S.A.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. el pago de las costas del procedimiento y disponer que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento que ascienden a S/ 36,00.</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2958-2022/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 0046-2023/PS2

DENUNCIANTE : JORGE GUILLERMO CUEVA GARAYAR
(EL SEÑOR CUEVA)

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. -
INTERBANK (EL BANCO)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 10 de enero de 2023

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el presunto cargo indebido de una (1) operación no reconocida en la tarjeta de crédito del denunciante:

Fecha	Detalle	Importe S/
04/09/2022	TOKYO SAC PAGOS VARIOST	7 146,00

SEGUNDO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal b), 2° y 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado, por no atender la carta de fecha 26 de septiembre de 2022, recibida el 30 de septiembre de 2022, la cual contenía un reclamo y un requerimiento de información del denunciante.

TERCERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con dar respuesta al reclamo y requerimiento de información

LATAM AIRLINES PERÚ S.A.

2021

		
<p>ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 Sede Central</p> <p>EXPEDIENTE N° 1538-2020/PS1</p>		
<h3>RESOLUCIÓN FINAL N° 0036-2021/PS1</h3>		
DENUNCIANTE	:	JOSÉ LUIS ZEVALLOS CORDOVA (EL SEÑOR ZEVALLOS)
DENUNCIADA	:	LATAM AIRLINES PERÚ S.A. ¹ (LAN)
MATERIA	:	ALLANAMIENTO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD	:	TRANSPORTE AÉREO
<p><i>Sanción: Amonestación</i></p>		

RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con una amonestación, por la comisión de presuntas infracciones al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto (i) habría cambiado, de manera injustificada, la hora de salida (de las 14:00 a las 10:30 horas) del vuelo del señor José Luis Zevallos Córdova del 4 de octubre de 2020 en la ruta Lima – Arequipa (vuelo LA 2501) y; (ii) no habría cumplido con brindar al señor José Luis Zevallos Córdova medidas de protección (hospedaje y alimentación) ante la pérdida del vuelo LA 2501 del 4 de octubre de 2020 en la ruta Lima – Arequipa, ello en virtud del allanamiento formulado en sus descargos.

SEGUNDO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con una amonestación, por la comisión de la infracción al deber de información, tipificado en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría brindado al señor José Luis Zevallos Córdova información errónea al indicarle que su vuelo del 4 de octubre de 2020 en la ruta Piura – Lima (vuelo LA 2313) habría sido cancelado, cuando ello no era así, ello en virtud del allanamiento formulado en sus descargos.

TERCERO: Ordenar a Latam Airlines Perú S.A., como medida correctiva que en un plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar al señor José Luis Zevallos Córdova la suma de S/ 495,20 por los gastos de hospedaje y alimentación en los que incurrió.

Latam Airlines Perú S.A., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Ordenar a Latam Airlines Perú S.A., que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla el pago de las costas de esta instancia del procedimiento ascendente a S/ 36,00.

RESOLUCIÓN FINAL N° 005-2021/PS0-INDECOPI-SAM

EXPEDIENTE : 098-2020/PS0-INDECOPI-SAM
DENUNCIANTE : YSAAC FERNANDO DÍAZ ALTAMIRANO
ADMINISTRADO : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
MEDIDAS CORRECTIVAS
SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE AÉREO

RESOLUCIÓN

PRIMERO: sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto que: (i) Latam canceló injustificadamente el servicio de transporte aéreo (vuelo LA2254 – itinerario Lima a Tarapoto) programado para las 12:55 del 16 de setiembre de 2020.

SEGUNDO: ordenar a Latam Airlines Perú S.A., para que el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con compensar al señor Ysaac Fernando Díaz Altamirano con un pasaje aéreo ida y vuelta en el itinerario de ruta nacional y en fecha que el consumidor elija.

Para ello, Latam Airlines Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, ante este órgano resolutorio en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerse una multa coercitiva no menor de una (01) ni mayor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: disponer que Latam Airlines Perú S.A. cumpla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00.

2022



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
Expediente N.º 0156-2022/PS0-INDECOPI-TAC
Página 1 de 11

RESOLUCIÓN FINAL N.º 0175-2022/PS0-INDECOPI-TAC

EXPEDIENTE : 0156-2022/PS0-INDECOPI-TAC
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE
TACNA (ORPS)
DENUNCIANTE : DALILA FRANCIS COHAILA NINA
(SEÑORA COHAILA)
DENUNCIADO : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
(LATAM)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
AMONESTACIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
PAGO DE COSTAS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

IV. RESOLUCIÓN:

PRIMERO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con Amonestación por haber incurrido en infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

2023

		
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI Sede Lambayeque		
EXPEDIENTE N° 085-2023/PS0-INDECOPI-LAM		
RESOLUCIÓN FINAL 00000189-2023/PS0-INDECOPI-LAM		
DENUNCIANTE	:	EDUARDO HILDEBRANDO PAZ PECSÉN (EL SEÑOR PAZ)
DENUNCIADO	:	LATAM AIRLINES PERU S.A. (LATAM)
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD MEDIDA CORRECTIVA COSTAS Y COSTOS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD	:	TRANSPORTE REGULAR VIA AEREA.
Chiclayo, 16 de febrero de 2023		

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a **LATAM AIRLINES PERU S.A.** con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que no le habrían permitido abordar su vuelo Chiclayo – Lima de fecha 7/12/2021, pese a que pasó todos los controles respectivos; sin brindarle orientación ni explicación alguna., en virtud del allanamiento formulado.

SEGUNDO: Ordenar a **LATAM AIRLINES PERU S.A.** como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- Reprogramar el vuelo del señor Paz, en los mismos términos y condiciones que el vuelo materia de denuncia; para tal fin, deberá realizar una coordinación previa con la parte denunciante para acordar fecha y hora del nuevo vuelo.

LATAM AIRLINES PERU S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a **LATAM AIRLINES PERU S.A.** el pago de las costas del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a las partes denunciante ascendente a S/36.00 soles.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por:
ALVARO ESTEBAN CASTAÑEDA Josa FALI
2013394053 Perú
Fecha: 27/03/2023 15:27:46-0500

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1786-2022/ILN-PS0

RESOLUCIÓN FINAL 0280-2023/ILN-PS0

AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE
DENUNCIANTE : ALBERT STEVE YARIN ZAGA
DENUNCIADA : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Los Olivos, 20 de marzo de 2023.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la fecha de los boletos aéreos, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al requerimiento indebido del pago de US\$ 110,00, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al condicionamiento indebido, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

CUARTO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al incumplimiento de brindar alternativas de solución, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

QUINTO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al reembolso del importe de S/ 239,21, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEXTO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de entrega de la copia de la grabación de la llamada telefónica, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SETIMO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con amonestación, por infracción al artículo 2.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ANEXO N° 6

Pronunciamientos emitidos por Indecopi respecto a los cuestionamientos formulados por los consumidores sobre los allanamientos formulados por los infractores reiterativos durante la tramitación de los procedimientos administrativo-sancionadores

Resolución Final N° 582-2021/PS3

II.2. Sobre el cuestionamiento del consumidor al allanamiento formulado por [REDACTED]

12. El 29 de mayo de 2021, el señor Jara manifestó que no amerita que [REDACTED] sea sancionado con una amonestación debido a que:

- (i) Su conducta lo obligó a interponer la denuncia administrativa respectiva; de igual manera, efectuar gastos en asesoría legal y tasas de tramitación, siendo que la empresa denunciada pretende deslindarse de dichos gastos.
- (ii) La infracción cometida lo afecta directamente, ya que, al tener casi 86 años, puede exponerse a la COVID-19 en caso se apersona a la entidad financiera a fin de hacer efectivo el cobro del premio.
- (iii) Todas las alegaciones expuestas por [REDACTED] carecen de veracidad.
- (iv) [REDACTED] cometió graves infracciones al no cumplir con el pago y no informar debidamente, al usar artificios legales falsos y argumentos carentes de certeza y/o veracidad. Es por ello, que merece una medida punitiva drástica y ejemplar.
- (v) Dicha empresa tiene la mala costumbre de cumplir de forma tardía y liberarse sin ningún perjuicio de los problemas suscitados.
- (vi) El allanamiento sirve como herramienta para que el citado proveedor reincida una y otra vez en infracciones, en vista que solo se le amonestará.
- (vii) Dentro de los años 2014 y 2020, [REDACTED] ha cometido muchas faltas e infracciones reincidentes, siendo sancionada únicamente con amonestaciones, no haciendo que se responsabilice de los gastos que pueda ocasionar.
- (viii) Es preciso indicar que, del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, se puede apreciar las diversas infracciones reincidentes cometidas por [REDACTED] siendo una burla el hecho de su impunidad.
- (ix) Lo alegado por [REDACTED] no puede ser tomado en consideración por Indecopi como algo válido, toda vez que con ello busca justificarse y eximirse de responsabilidad alguna.
- (x) La empresa denunciada trata de evadir la sanción de una multa, el pago de costos del proceso y brindar a la autoridad pertinente información falsa.
- (xi) En el inciso 3 del artículo 112° del Decreto Legislativo N° 1308 señala lo siguiente: "(...) Pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de descargos (...)"
- (xii) En ese sentido, no se puede sancionar simplemente con una Amonestación al infractor reincidente.
- (xiii) Se deberá analizar diferentes agravantes al momento de graduar la sanción.

13. Sobre el particular, se advierte que el 7 de mayo de 2021 [REDACTED] manifestó su allanamiento respecto de las imputaciones formuladas en su contra, siendo que este fue presentado dentro del plazo de 5 días hábiles establecido en la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI⁵,

 **PERU** Presidencia del Consejo de Ministros **INDECOPI** **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 SEDE LIMA SUR**
EXPEDIENTE N° 0582-2021/PS3

aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, que establece que la presentación del allanamiento dentro del plazo legal para la presentación de los descargos genera en la Autoridad Administrativa la decisión de amonestar al denunciado y la obligación de exonerarlo del pago de costos, siempre y cuando el hecho imputado no se encuentre entre los supuestos de excepción (actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas).

14. En ese sentido, se advierte que para que este OPS aplique de manera íntegra los efectos del allanamiento, resulta solo relevante la oportunidad en que este fue formulado y que la materia discutida no se encuentre dentro de los supuestos de excepción, resultando irrelevante los demás argumentos sostenidos por el accionante en el caso en particular.

15. Por lo expuesto, más allá de los cuestionamientos formulados por el consumidor, este Despacho estima que corresponde aplicar el allanamiento formulado y los efectos que este genera, siendo que esta figura ha sido reconocida tanto reglamentariamente (a través de la directiva), así como a través del Código, que tiene rango de ley.

Resolución Final N° 1092-2021/PS3

II. CUESTIÓN PREVIA

II.1. Sobre el cuestionamiento del consumidor al allanamiento formulado por [REDACTED]

5. El 29 de setiembre de 2021, el s [REDACTED] indicó que [REDACTED] s merecedor de los beneficios otorgados con la formulación del allanamiento, toda vez que:
- (i) [REDACTED] no ha reconocido la totalidad de sus pretensiones, lo cual conlleva a la inaplicación de los alcances del allanamiento.
 - (ii) Cuando se formula la figura procesal del allanamiento, la autoridad **podrá** imponer como sanción una amonestación y exoneración de los costos. La imposición de una amonestación se da a criterio opcional del órgano resolutorio, siendo que no es obligatorio sancionar con ello.
 - (iii) En el artículo 29° de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI se señala que el allanamiento o reconocimiento formulado no impide a los órganos resolutorios evaluar la procedencia de los hechos. En ese sentido, la Directiva no obliga al órgano resolutorio sancionar únicamente con una amonestación al momento que se formule el allanamiento, quedando ello a criterio de la autoridad.
 - (iv) Los criterios de graduación de las sanciones están consignados en el artículo 112 del Código.
 - (v) [REDACTED] obtuvo un beneficio ilícito, toda vez que retuvo el dinero del denunciante por un plazo aproximado de un año.
 - (vi) La probabilidad de detección de la infracción por parte de la autoridad es relativamente baja, puesto que el denunciante tuvo que denunciar los hechos infractores.
 - (vii) Las infracciones cometidas por el proveedor han ocasionado un daño al lucro cesante, pérdida y gastos adicionales.
 - (viii) [REDACTED] no ha mejorado sus servicios, evidenciando afectación al mercado por las infracciones cometidas.
 - (ix) Se debe aplicar una sanción económica ejemplar al denunciado.
6. Sobre el particular, se advierte que el 15 de setiembre de 2021 [REDACTED] manifestó su allanamiento respecto de las imputaciones formuladas en su contra, siendo que este fue presentado dentro del plazo de 5 días hábiles establecido en la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE LIMA SUR

EXPEDIENTE N° 1802-2021/PS3

aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, que establece que la presentación del allanamiento dentro del plazo legal para la presentación de los descargos genera en la Autoridad Administrativa la decisión de amonestar al denunciado y la obligación de exonerarlo del pago de costos, siempre y cuando el hecho imputado no se encuentre entre los supuestos de excepción (actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas).

7. Por otro lado, se advierte que para que este OPS aplique de manera íntegra los efectos del allanamiento, resulta solo relevante la oportunidad en que este fue formulado y que la materia discutida no se encuentre dentro de los supuestos de excepción, resultando irrelevante los demás argumentos sostenidos por el accionante en el caso en particular.
8. Adicionalmente, cabe añadir que, si bien el consumidor precisó que el proveedor no estimó todas las pretensiones al allanarse, se informa que las pretensiones que son acogidas por este Despacho necesariamente deben estar vinculadas al hecho infractor, tal como se abordará en considerandos posteriores.
9. Por lo expuesto, más allá de los cuestionamientos formulados por el consumidor, este Despacho estima que corresponde aplicar el allanamiento formulado y los efectos que este genera, siendo que esta figura ha sido reconocida tanto reglamentariamente (a través de la directiva), así como a través del Código, que tiene rango de ley.

Resolución Final 1198-2022/PS3

II. CUESTIÓN PREVIA

II.1. Sobre el cuestionamiento del consumidor al allanamiento formulado por [REDACTED]

5. El 26 de agosto de 2022, el señor [REDACTED] manifestó que no resultaba correcto que [REDACTED] se acogiera al allanamiento y sea sancionado con una amonestación debido a que, entre otros hechos:

- (i) Cuenta con varias denuncias comprendidas desde el 2019 al 2022, siendo una totalidad de 8 denuncias presentadas por diversos consumidores.
- (ii) El allanamiento formulado por [REDACTED] debe considerarse como un teatro para eludir su responsabilidad, todo ello debido a la reincidencia advertida en su actuar.
- (iii) Lo afirmado por [REDACTED] en relación con el no adeudo señalado es falso, toda vez que no existe condonación sobre la penalidad exigida por la empresa denunciada.
- (iv) Fue reportado por [REDACTED] ante la central de riesgos, lo cual perjudicó su historial crediticio.

M-OPS-03/03

Página 2 de 12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Tel: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- (v) Reemplazó la fecha de emisión de la carta de no adeudo, en atención a la disminución de su responsabilidad administrativa en el presente procedimiento.
6. Sobre el particular, se advierte que el 8 de agosto de 2022 [REDACTED] manifestó su allanamiento respecto de las imputaciones formuladas en su contra, siendo que este fue presentado dentro del plazo de 5 días hábiles establecido en la Directiva la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPF, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPF, que establece que la presentación del allanamiento dentro del plazo legal para la presentación de los descargos genera en la Autoridad Administrativa la decisión de amonestar al denunciado y la obligación de exonerarlo del pago de costos, siempre y cuando el hecho imputado no se encuentre entre los supuestos de excepción (actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas).
7. En ese sentido, se advierte que para que este OPS aplique de manera íntegra los efectos del allanamiento, resulta solo relevante la oportunidad en que este fue formulado y que la materia discutida no se encuentre dentro de los supuestos de excepción, resultando irrelevante los demás argumentos sostenidos por el accionante en el caso en particular.
8. Por lo expuesto, más allá de los cuestionamientos formulados por el consumidor, este Despacho estima que corresponde aplicar el allanamiento formulado y los efectos que este genera, siendo que esta figura ha sido reconocida tanto reglamentariamente (a través de la directiva), así como a través del Código, que tiene rango de ley.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

La Desnaturalización de la Figura Procesal del Allanamiento en los Procedimientos de Protección al Consumidor ante el Indecopi durante los años 2020-2023

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Categorías	Subcategorías	Indicadores	Metodología
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi durante los años 2020-2023?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Analizar las consecuencias jurídicas de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor ante Indecopi durante los años 2020-2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las consecuencias jurídicas de la desnaturalización de la figura procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor son la vulneración constante de los derechos e intereses de los consumidores debido a las conductas infractoras reiterativas por los proveedores, en vista que no se está sancionando debidamente a los infractores con sanciones pecuniarias por sus antecedentes</p>	<p>Categoría 1: Consecuencias Jurídicas</p>	<p>Vulneración del Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdida de confianza de los consumidores ante el rol tuitivo y sancionador del Indecopi ● Insatisfacción de las expectativas de los consumidores que se sancione adecuadamente a los proveedores denunciados 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>La siguiente investigación se basará en el paradigma interpretativo, puesto que ello nos permitirá concebir el empleo de la figura procesal del allanamiento en el ordenamiento jurídico actual de consumidor y la problemática generada.</p> <p>Diseño Metodológico</p> <p>El diseño metodológico será el diseño no experimental el cual solo se encarga de la</p>
				<p>Vulneración del Principio Pro-Consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Impedimento de evaluar cada caso en donde se formule el allanamiento debido a los límites legales. ● Desequilibrio entre los proveedores y 	

		administrativos, generando un desbalance entre los consumidores y proveedores en los procedimientos administrativos sancionadores del consumidor, así como, la omisión por parte de los órganos resolutivos del Indecopi de efectuar una evaluación previa a cada caso denunciado ante la formulación del allanamiento por parte de los proveedores denunciados, únicamente sancionando levemente con una amonestación y exonerándolos de los costos del procedimiento ante los proveedores reincidentes.			consumidores en los procedimientos administrativos sancionadores del ámbito del consumidor.	observación de cómo se desarrolla el fenómeno y se analiza para la obtención de información. Dado ello, su uso se dará al análisis y observación de la presente situación problemática, y en base a ello, obtener la información suficiente.
				Límites del alcance del allanamiento	<ul style="list-style-type: none"> • La Directiva N° 0001-2021-COD/INDECOPI y el Código de Protección y Defensa del Consumidor imponen que la aplicación del allanamiento se da con la presentación de descargos dentro del plazo otorgado da concluido el procedimiento sin una evaluación previa de fondo. • Los órganos resolutivos y comisiones del Indecopi sancionan continuamente con una amonestación y exoneran de los 	<p>Enfoque de la investigación</p> <p>El enfoque empleado es el enfoque cualitativo, dado que se realizará observaciones a la normativa legal en materia de consumidor y el análisis a los resoluciones administrativas y normas del ámbito de consumidor en el Indecopi.</p>

					<p>costos del procedimiento, acorde a lo señalado en la Directiva N° 0001-2021-COD/INDECOPI y el Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambos cuerpos legales no toman en cuenta los antecedentes administrativos de los infractores reiterativos. 	<p>Alcance</p> <p>El alcance será el alcance descriptivo puesto que únicamente se dispondrá a explicar el escenario de la situación problemática a investigar.</p> <p>Método de investigación</p> <p>El método de investigación empleado será el dogmático – jurídico,</p>
<p>Problemas Secundarios</p> <p>1. ¿Cuáles son los principios legales en el ámbito administrativo y del consumidor que se han vulnerado con la formulación</p>	<p>Objetivos Secundarios</p> <p>1. Determinar qué principios legales del ámbito administrativo y del consumidor se han vulnerado</p>	<p>Hipótesis Secundarias</p> <p>1. Los principios legales vulnerados con la formulación continua de la figura procesal del allanamiento por parte de los</p>	<p>Categoría 2: Desnaturalización de la figura procesal del allanamiento</p>	<p>Formulación desmedida de la figura procesal del allanamiento por parte de los proveedores denunciados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de regulación legal respecto a la formulación del allanamiento por parte de infractores reiterativos • Imposición de sanciones leves (amonestación) 	<p>puesto que se analizará las normas legales sobre el ámbito de derecho del consumidor, así como la jurisprudencia emitida en los procedimientos administrativos</p>

desmedida de la figura procesal del allanamiento	con la formulación	proveedores denunciados			<ul style="list-style-type: none">• Exoneración de los costos del procedimiento	sancionadores de consumo.
--	--------------------	-------------------------	--	--	---	---------------------------

<p>por parte de los proveedores denunciados durante los años 2020-2023?</p> <p>2. ¿Por qué los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi aplican el allanamiento y sus efectos a los proveedores denunciados que cometen conductas infractoras reiterativas?</p>	<p>desmedida de la figura procesal del allanamiento por parte de los proveedores denunciados durante los años 2020-2023.</p> <p>2. Determinar el por qué los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi aplican el allanamiento y sus efectos a los proveedores denunciados que cometen conductas infractoras reiterativas.</p>	<p>durante los años 2020-2023 son: (i) en el ámbito administrativo, el Principio de Confianza Legítima, ello en consecuencia a la pérdida de confianza por parte de los particulares, al haber visto insatisfechas sus expectativas legítimas de que se sancione adecuadamente a los denunciados, pues no se toma en cuenta el actuar infractor reiterativo en los</p>		<p>Inadecuada graduación de la sanción por parte del Indecopi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Inobservancia de del actuar infractor reiterativo por parte de los proveedores. ● Limitación legal impuesta por la Directiva N° 0001-2021-COD/INDECOPI y el Código de Protección y Defensa del Consumidor 	<p>Técnicas e instrumentos serán la técnica de revisión documental dado que se evaluarán los criterios emitidos en las resoluciones, las normativas legales en materia de consumidor y la jurisprudencia administrativa emitida por Indecopi. El instrumento por emplear será la lista de verificación</p> <p>El método a emplear será el análisis hermenéutico de las normas legales y comparación de los pronunciamientos emitidos por Indecopi con relación a la</p>
--	--	--	--	---	--	---

		<p>diversos procesos.</p> <p>En el ámbito del consumidor, el Principio Pro-Consumidor, ello debido a los límites legales impuestos tanto en la Directiva como en el Código, lo que no permite a los órganos resolutivos y comisiones evaluar cada denuncia ante la figura procesal del allanamiento, desprotegiendo los derechos e intereses de los consumidores, y, generando un desequilibrio entre los proveedores y</p>				<p>jurisprudencia emitida respecto al allanamiento.</p>
--	--	---	--	--	--	---

		<p>consumidores en el ámbito de protección al consumidor.</p> <p>2. Los órganos resolutivos y las comisiones del Indecopi aplican el allanamiento y sus efectos a los proveedores denunciados que cometen conductas infractoras reiterativas debido a que tanto el Código como la Directiva, señalan que el allanamiento se aplica conjunto con la presentación de</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		descargos dentro del plazo legal, dando la posibilidad de sancionar o no con una amonestación, sin embargo sancionan con una amonestación y exoneran de los costos del procedimiento a los denunciados, sin evaluar los antecedentes administrativos de los denunciados, a pesar de que cuentan con el Registro de Infracciones y Sanciones, limitando el actuar resolutivo de los órganos				
--	--	--	--	--	--	--

		resolutivos y comisiones del Indecopi				
--	--	---------------------------------------	--	--	--	--

TABLA 03

SISTEMA DE FICHAJE

La Desnaturalización de la Figura Procesal del Allanamiento en los Procedimientos de Protección al Consumidor ante el Indecopi durante los años 2020-2023

N°	Documento	Categoría 1 Consecuencias Jurídicas	Categoría 2 Desnaturalización de la figura procesal del allanamiento	Ubicación	Análisis
1	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor – Resolución Final N° 3499-2012/SPC-INDECOPI, p.4 y p.5		X	Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Definición e introducción de la figura procesal del allanamiento dentro de los procedimientos administrativos sancionadores del consumidor
2	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución Final N° 3575-2012/SPC-INDECOPI, 2012, p. 4-5	X	X	Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Aplicación de los efectos del allanamiento, a excepción de la exoneración de costos y costas del procedimiento

3	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución Final 2335-2018/SPC-INDECOPI, 2018, p. 8	X		Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Los efectos que genera formular el allanamiento y la oportunidad de su presentación.
4	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución Final 483-2019/SPC-INDECOPI, 2019, p. 6	X	X	Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Forma anticipada de conclusión del procedimiento
5	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución Final 2404-2019/SPC-INDECOPI, 2019, p.8 a p.11 y p.20.	X	X	Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Disyuntiva entre lo regulado por la Directiva N° 006-2017-DIR-COD/INDECOPI y lo señalado en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la aplicación del allanamiento, primando acorde al Principio de Jerarquía lo establecido en el Código.

					Una evaluación previa del caso al momento de graduar la sanción respecto al allanamiento formulado.
6	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución Final N° 0935-2021/CC2, p.3 – p.4	X		Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Primacía del Principio de Verdad Material y del Principio de Causalidad respecto a la figura procesal del allanamiento.
7	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución Final 0360-2022/SPC-INDECOPI, p.24 – p.29	X		Recuperado de: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/	Disyuntiva entre lo regulado por la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI y lo señalado en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la exoneración de los costos del procedimiento, primando acorde al Principio de Jerarquía lo establecido en el Código