RESOLUCIÓN FINAL 642-2020/CC2

DENUNCIANTE	**:**	**JESSYCA CERRO DÁVILA (LA SEÑORA CERRO)**
DENUNCIADO	**:**	**CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A. (WONG)**
MATERIAS	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEBER DE IDONEIDAD PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE SANCIÓN COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD	**:**	**VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO**

Lima, 27 de marzo de 2020

ANTECEDENTES

1. El 24 de julio de 2018, la señora Cerro interpuso una denuncia contra Wong[1], por presunta infracción a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)[2].

2. Mediante Resolución N° 1 del 10 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), resolvió lo siguiente:

> ***"PRIMERO**: Admitir a trámite la denuncia del 24 de julio de 2018, presentada por la señora Jessyca Cerro Dávila contra Cencosud Retail Perú S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado habría atribuido injustificadamente a la denunciante el hurto de productos de la tienda en complicidad con otra persona, pese a que ello no resultaría ser cierto." [Sic]*

3. El 17 de setiembre de 2018, Wong presentó sus descargos.

4. Mediante Resolución Final N° 296-2019/CC2 del 12 de febrero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió declarar improcedente la denuncia de la señora Cerro por subsanación de la conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

5. En atención al recurso de apelación presentado por la señora Cerro, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió revocar la Resolución Final N° 296-2019/CC2 del 12 de febrero de 2019:

> *"Revocar la Resolución 296-2019/CC2 del 12 de febrero de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente la*

---

[1] Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20109072177.

[2] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

denuncia interpuesta por la señora Jessyca Cerro Dávila contra Cencosud Retail Perú S.A., respecto de la conducta referida a que la denunciada habría atribuido injustificadamente a la denunciante el hurto de productos de la tienda en complicidad con otra persona; y, en consecuencia, se declara procedente la misma, en tanto que dicha conducta infractora no tiene naturaleza subsanable, por lo que las disculpas brindadas a la denunciante antes de la notificación de imputación de cargos, no debieron ser valoradas como una subsanación.

En ese sentido, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que cumpla con emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la materia, a la brevedad."

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe[3].

7. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado[4]. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

<u>Aplicación al caso concreto</u>

8. La señora Cerro señaló que el 10 de julio de 2018, a las 12:20 horas aproximadamente, se apersonó a uno de los establecimientos de Wong para realizar sus compras diarias. Al acercarse a una de las cajas de la tienda para cancelar los productos que estaba adquiriendo, personal de Wong le atribuyó, frente a otros clientes, el hurto de algunos productos en complicidad con una tercera persona.

9. Al respecto, Wong señaló que la denunciante no había presentado prueba alguna que acreditara lo alegado.

10. La denunciante presentó en calidad de medios probatorios, la Boleta de Venta Electrónica B215-08480762 del 10 de julio de 2018, la Constancia de Registro del

---

3 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

4 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Reclamo VT11500794; y, la respuesta emitida por Wong el 6 de agosto de 2018, en relación al Reclamo VT11500794.

11. De la revisión del correo electrónico del 6 de agosto de 2018, mediante el cual Wong atendió el reclamo interpuesto por la denunciante, se evidencia lo siguiente:

> *"Es grato dirigirnos a usted para saludarla y a la vez informarle que hemos recibido su queja de la referencia mediante la cual manifiesta que se encontraba realizando sus compras en nuestra tienda Wong Aldabas, y estando en una de las cajas se le habría acercado el personal de seguridad, indicando que debía pagar un producto, al explicarle no entender de qué se trataba le indicaron haber ingresado con otra persona, luego se acercó el representante de tienda quien le ofreció las disculpas e indicó que el personal era nuevo, por lo que procedió a mostrarle su cartera para que pudieran observar que no había nada que les pertenecía, asimismo nos indica que en el momento de su ingreso solicitó al señor de seguridad que le pusiera un stickers al yogurt que estaba ingresando, solicita una respuesta, ya que ha sido burlada de sus derechos, indicó.*
>
> *Al respecto, debemos indicarle que comprendemos las razones sobre las cuales se fundamentan sus observaciones y las molestias que conllevan este tipo de situaciones, las que se contraponen con el servicio que queremos ofrecerle. Lo que Usted experimentó es inusual y no se encuentra al nivel de nuestra tienda, motivo por el cual nuestro representante de tienda la atendió en el momento y brindó nuestras más sentidas disculpas por el inconveniente suscitado, asimismo indicar que las medidas correctivas fueron aplicadas por parte de nuestra empresa buscando que incidentes como estos no se vuelvan a repetir, ya que este hecho de ninguna manera refleja las formas y el espíritu que caracteriza nuestra atención a todos nuestros clientes.*
>
> *Reiteramos nuestras disculpas y agradecemos su comunicación la cual tomaremos en consideración para instruir a nuestras diferentes áreas y seguir reforzando el servicio en beneficio de nuestros clientes." [Sic] [El subrayado es nuestro]*

12. Conforme se puede apreciar, la denunciante dejó constancia que el 10 de julio de 2018, cuando se encontraba en caja, personal de seguridad de Wong se le acercó indicándole que debía pagar por un producto, y ante su asombro, se acercó un representante de tienda quien le ofreció las disculpas del caso y le indicó que el personal era nuevo; sin embargo, ésta decidió mostrar su cartera para que pudieran observar que no había nada que les perteneciera.

13. Del mismo modo, la comunicación del 6 de agosto de 2018, evidencia que Wong no negó ni cuestionó el hecho denunciado por la señora Cerro, por el contrario, lo aceptó y ofreció las disculpas correspondientes. Asimismo, aceptó que lo sucedido resultaba ser inusual y que no se encontraba dentro de su estándar de atención al usuario, razón por la cual pedía las disculpas del caso e informaba de la incorporación de las medidas correctivas necesarias para evitar que otro hecho similar volviera a repetirse.

14. En consecuencia, si bien Wong sostuvo que el hecho denunciado no había sido debidamente acreditado, de la evaluación de la comunicación del 6 de agosto de 2018, se advierte la ocurrencia del mencionado hecho.

15. Resulta necesario recalcar que, en procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas. En efecto, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.

16. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados.

17. Por ello, si bien la declaración efectuada por la denunciante por sí misma no acredita la conducta infractora denunciada, la valoración de la comunicación remitida por el propio denunciado permite en este caso concluir que el hecho denunciado ocurrió según lo indicado por la señora Cerro.

18. Cabe señalar que Wong se encontraba en mejor posición de acreditar la forma en la que se produjo el hecho denunciado, pues contaba con cámaras de seguridad en su establecimiento, por lo que, pudo optar por conservar las grabaciones de las cámaras de vigilancia del día 10 de julio de 2018, máxime si el mismo día del hecho la denunciante dejó constancia del trato recibido en el Libro de Reclamaciones.

19. En ese sentido, corresponde declarar **fundada** la denuncia por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre la medida correctiva

20. Los artículos 114, 115 y 116 del Código[5] establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

21. En el presente procedimiento quedó acreditado que Wong atribuyó injustificadamente a la denunciante el hurto de uno de sus productos de la tienda en complicidad con otra persona, pese a que ello no era cierto.

---

[5] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (…)

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (…)

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

22. Por su parte, la denunciante no solicitó medida correctiva alguna.

23. Sin embargo, en tanto que se ha verificado la comisión de una infracción por parte de Wong, corresponde ordenarle, en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con presentar la constancia de la capacitación efectuada al personal de la empresa que le brinda seguridad en sus instalaciones, respecto a la intervención de personas en sus establecimientos.

24. En ese sentido, Wong 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 Ley.

Graduación de la sanción

25. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO).

26. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) la probabilidad de detección de la infracción, (ii) perjuicio al consumidor, entre otros[6].

27. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

28. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

29. Esta Comisión considera que, a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores:

    (i) Perjuicio al Consumidor: Se ha evidenciado el perjuicio generado a la

---

6 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(…)

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

señora Cerro en tanto ésta no vio cumplidas sus expectativas respecto al servicio brindado.

(ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es baja, ya que la consumidora pudo evidenciar el hecho infractor únicamente con la presentación de los medios de prueba que pudo recabar antes de la interposición de la denuncia y recién ahí contó con los suficientes motivos para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

(iii) **Atenuante:** En el presente caso, ha quedado acreditado que, mediante comunicación del 6 de agosto de 2018, Wong ofreció las disculpas del caso a la denunciante y le informó que se encontraba incorporando las medidas correctivas para evitar que otro hecho similar al suscitado volviera a repetirse.

30. Atendiendo a los factores de graduación antes explicados y considerando los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad previstos en el TUO, en el presente caso, corresponde sancionar a Wong con una multa de DOS (2) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

31. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

32. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Wong, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Cerro las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).

33. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Cerro podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS Nº 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

34. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

35. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por Wong corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Jessyca Cerro Dávila** contra **Cencosud Retail Perú S.A.C.**, por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que personal del proveedor denunciado le atribuyó injustificadamente, el hurto de productos de una de sus tiendas, en complicidad con otra persona.

SEGUNDO: ORDENAR en calidad de **medida correctiva de oficio** a **Cencosud Retail Perú S.A.C.** que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con cumpla con presentar la constancia de la capacitación efectuada al personal de la empresa que le brinda seguridad en sus instalaciones, respecto a la intervención de personas en sus establecimientos.

Cencosud Retail Perú S.A.C. 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 Ley.

TERCERO: IMPONER a **Cencosud Retail Perú S.A.C.**, una multa ascendente a **dos (2) Unidades Impositivas Tributarias**. Cabe precisar que dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cencosud Retail Perú S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI[7].

CUARTO: Disponer la **INSCRIPCIÓN** de **Cencosud Retail Perú S.A.C.** en el **Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI**, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: ORDENAR a **Cencosud Retail Perú S.A.C.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de

---

7 **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**
3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(…)
En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación[8], el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación[9], ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida[10].

Con la intervención de los Comisionados[11]: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta[12], Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Erick Sablich Carpio.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF[13].

---

8 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**
Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (…)".

9 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. -**
218.1 Los recursos administrativos son:
[…]
b) Recurso de apelación
[…]
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios […].

10 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme. -** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

11 De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

12 De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

13 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**
Artículo 3º.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (…)

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 Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe