

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE DERECHO



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

“Omisión del análisis de la reincidencia como agravante para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor”

Área de Investigación:

Constitucionalismo y protección Supranacional

Autora:

Camino Jiménez, María Alejandra

Jurado Evaluador:

Presidente: Aguilar Krugg, Silvia Carolina

Secretario: Chunga Amaya, Wilson Hugo

Vocal: Salaverry Armas, Ana Maria

Asesor:

Rincón Martínez, Angela María

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4208-951X>

Piura-Perú

2025

Fecha de sustentación: 30/05/2025

ANGELA MARÍA RINCÓN MARTÍNEZ

TESIS - ALE

INFORMES

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trncoid::3117-505302897

Fecha de entrega

29 sept 2025, 17:34 GMT-5

Fecha de descarga

29 sept 2025, 18:16 GMT-5

Nombre del archivo

TESIS - ALE .docx

Tamaño del archivo

1.4 MB

111 páginas

21.780 palabras

120.026 caracteres




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




Marcas de integridad

N.º de alertas de Integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Privada Antenor Orrego 2025 on 2025-09-12	6%
2	Internet	servicio.indecopl.gob.pe	6%
3	Internet	www.carbonell-law.org	2%
4	Internet	hdl.handle.net	2%
5	Internet	img.lpderecho.pe	1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo on 2025-07-27	<1%
7	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.uandina.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad del Pacifico on 2023-06-07	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Católica Los Angeles de Chimbote on 2019-06-26	<1%
11	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	<1%

Declaración de Originalidad

Yo, *Rincón Martínez, Angela*, docente del Programa de Estudio de Derecho, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada *“Omisión del análisis de la reincidencia como agravante para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor”*, autor *Camino Jiménez, Maria Alejandra*, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (29 DE SETIEMBRE DEL 2025)
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: PIURA 29 DE SETIEMBRE 2025.

Rincón Martínez, Angela

Camino Jimenez, Maria Alejandra

C.E 003189731

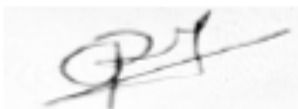
D.N.I: 77283206

ORCID: 000-0003-4208-951X

FIRMA:

ID: 000223967

FIRMA:



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE DERECHO



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

“Omisión del análisis de la reincidencia como agravante para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor”

Área de Investigación:

Constitucionalismo y protección Supranacional

Autora:

Camino Jiménez, María Alejandra

Jurado Evaluador:

Presidente: Aguilar Krugg, Silvia Carolina

Secretario: Chunga Amaya, Wilson Hugo

Vocal: Salaverry Armas, Ana Maria

Asesor:

Rincón Martínez, Angela María

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4208-951X>

Piura-Perú

2025

Fecha de sustentación: 30/05/2025

DEDICATORIA

A **Dios** principalmente, por acompañarme en todos mis logros; asimismo, por darme la fuerza para seguir en cada prueba, que gracias él he logrado superar.

A mi **Papá**, a quien ha estado presente en todas las etapas de mi vida buscando siempre lo mejor para mí, apoyándome en cada triunfo y alentándome en los tropiezos.

AGRADECIMIENTO

A **DIOS**, por darme la inteligencia y sabiduría para la realización de la presente investigación.

A mi **PAPÁ**, por su motivación incondicional e impulsarme a ser mejor cada día.

A mis **COMPAÑEROS** de estudio que me han brindado su apoyo a lo largo del desarrollo de mi carrera.

A todas las personas que se encuentran presentes hoy a mi alrededor, en esta etapa importante de mi vida profesional; y, a todas aquellas personas que me han enseñado mucho en el trayecto.

Finalmente agradezco a quienes harán uso de esta investigación, por permitirme aportar a su experiencia, conocimiento y demás investigaciones.

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad principal examinar los efectos que genera la omisión del análisis de la reincidencia como circunstancia agravante en la determinación de la sanción, especialmente en aquellos casos en los que los proveedores optan por el allanamiento dentro de los procedimientos de protección al consumidor. Este estudio busca demostrar que, si bien el allanamiento es un acto procesal contemplado dentro del desarrollo del procedimiento, en la práctica jurídica se ha convertido en una estrategia utilizada por los proveedores para eludir la imposición de multas y obtener la exoneración de los costos procesales.

En ese contexto, la metodología aplicada corresponde a un enfoque cualitativo con un diseño de tipo descriptivo-explicativo. Para llevar a cabo el análisis, se recurrió principalmente a la revisión de fuentes documentales, complementadas con entrevistas a especialistas en materia de protección al consumidor.

Los resultados evidencian que, a partir del examen de casos concretos, la reincidencia no se está considerando de manera efectiva como factor agravante al momento de graduar la sanción en situaciones donde existe allanamiento. Un ejemplo ilustrativo es el de la empresa Inmobiliaria Los Altos de Castilla S.A.C., donde el 75 % de las denuncias formuladas culminaron en allanamiento.

No obstante, tras la aprobación de este acto y la aplicación de sus efectos —exoneración de costas y la imposición de una amonestación—, la empresa incumplió las medidas correctivas ordenadas, lo que dio lugar a nuevas denuncias de los consumidores por el incumplimiento reiterado de dichas disposiciones.

Palabras claves: Allanamiento, Reincidencia, Protección al consumidor.

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the effects of the omission of the analysis of recidivism as an aggravating factor for the graduation of the sanction in cases of breach of contract in consumer protection procedures.

This is in order to corroborate that, although said procedural act is permitted in the iter of the procedure, in legal practice it has become a way out for the provider in consumer protection procedures to evade the fine and be exonerated from the costs.

In this sense, as part of the methodology used in the present investigation, the qualitative method has been used, under the descriptive explanatory design and type of research; and through a purely documentary analysis and under the application of interviews with specialists in consumer protection matters.

Finally, the following conclusion was reached: "In light of the case study, it is noted that the figure of recidivism is not being applied as an aggravating factor at the time of determining the responsibility for the graduation of the sanction in those cases where there is a breach of contract; As in the case of Inmobiliaria Los Altos de Castilla S.A.C., in 75% of the complaints filed, the supplier has filed a complaint, but once the complaint has been approved and its effects applied, which are aimed at the exemption from payment of costs and the application of a warning, they have not complied with the measure issued; therefore, consumers have proceeded to file complaints for failure to comply with corrective measures.

Keywords: Complaints, Recidivism, Consumer protection.

PRESENTACIÓN

Señores miembros de mi jurado evaluador, pongo a su disposición el trabajo de investigación titulado:

“OMISIÓN DEL ANALISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”

El mismo que sustentaré frente a ustedes, esperando que sea de su agrado y de su atención; y, que, culminada la etapa de las interrogantes planteadas por su persona, pueda aprobar satisfactoriamente y lograr la obtención de mi título como abogada.

Quedo atento a cualquier tipo de observación.

La Autora.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. OBJETIVOS.....	3
1.2.1. Objetivo General:.....	3
1.2.2. Objetivo Específicos:.....	3
II. MARCO DE REFERENCIA.....	4
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	4
2.2. MARCO TEORÍCO.....	7
CAPÍTULO I.....	7
ASPECTOS GENERALES.....	7
A. DEFINICIÓN DE DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	7
B. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.....	10
C. VÍAS REGULADAS POR INDECOPI ANTE LA PRESUNTA INFRACCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	15
D. NATURALEZA JURIDICA DEL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	18
CAPÍTULO II.....	22
ALLANAMIENTO.....	22
A. DEFINICIÓN.....	22
B. NATURALEZA JURÍDICA.....	25

C.	FINALIDAD	26
D.	EFFECTOS DEL ALLANAMIENTO	28
E.	APLICACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	29
	CAPÍTULO III.....	33
	ARTÍCULO 112 DEL CÓDIGO	33
	DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	33
	A. ATENUANTES PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 33	
	B. AGRAVANTES PARA LA GRADUACIÓN PARA LA SANCIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....	35
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	37
2.4.	SISTEMA DE HIPOTESIS	38
III.	METODOLOGÍA EMPLEADA	42
3.1	Material	42
a.	Población.....	42
3.2	Métodos de investigación:	42
a.	Deductivo	42
b.	Inductivo.....	43
c.	Sintáctico.....	43
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.4.	Procesamiento y análisis de datos	44
IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
4.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	46
4.1.1.	Análisis del Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección al Consumidor.....	46
	CONCLUSIONES.....	75

RECOMENDACION	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	81

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La parte medular de la presente investigación yace a razón de la actual regulación del artículo 112 del Código de Protección al Consumidor (Ley N°29571), el cual a la letra prescribe lo siguiente:

(...)

Se considera circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

Al respecto, el artículo pasible de cita hace referencia a que al momento de graduarse la sanción pecuniaria a imponer al proveedor se deberá verificar la reincidencia o el incumplimiento reiterado de éste; pues, lo que se busca con el presente artículo es motivar al proveedor a efectos de que evite realizar acciones que terminen por afectar los derechos de los consumidores.

Asimismo, tomando en cuenta el artículo 248 del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), el cual precisa que la potestad sancionadora se erige por el principio de razonabilidad; por tanto, es aquí donde se verifica que en efecto las autoridades están obligadas a prever que aquella comisión de la conducta pasible de sanción no resulte de mayor ventaja para el infractor respecto del cumplimiento de aquellas normas infringidas o de asumir la sanción.

Tomando en cuenta lo referido en el párrafo precedente, se tiene que las sanciones que van a aplicarse mantengan la proporcionalidad respecto al incumplimiento calificado como infracción; por tanto, debe tenerse en cuenta al momento de graduar la sanción la reincidencia de aquel proveedor por la comisión de la infracción por lo menos, dentro del plazo de un año desde que aquella resolución que sancionó la primera infracción haya quedado firme.

Al respecto, la norma antes citada, y la que se constituye como piedra angular de la presente investigación, regula aquellas circunstancias atenuantes y agravantes que integran la adecuación de la conducta al tipo, ello a través de la incorporación de aquellas consideraciones de menor y de mayor punición. Sin embargo, hasta este momento todo resulta pacífico; pues, entendemos que la autoridad administrativa, en este caso el Instituto Nacional de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), está obligada a tomar

en cuenta al momento de graduar la sanción aquellas atenuantes y agravantes; sin embargo, a la luz de la casuística se advierte que no se viene aplicando la figura de la reincidencia como agravante al momento de la determinación de la responsabilidad para la graduación de la sanción en aquellos casos donde media un allanamiento; pues, tal como se tiene el caso de la Inmobiliaria Los Altos de Castilla S.A.C, aquí el proveedor en el 75% de las denuncias ingresadas han presentado allanamiento, pese a ello una vez aprobado el allanamiento y aplicado los efectos de los mismo, los cuales están orientados a la exoneración del pago de costos y a la aplicación de una amonestación, éstos no han cumplido con la medida dictada; pues, los consumidores han procedido a interponer denuncias por incumplimiento de medidas correctivas; por tanto, se evidencia que a la actualidad la omisión por parte de la autoridad administrativa de valorar la figura de la reincidencia al momento de la determinación de la responsabilidad del infractor estaría ocasionando impunidad en la comisión de aquellas conductas calificadas como infracción.

Tomando en cuenta lo antes dicho, es necesario precisar que la inmobiliaria antes mencionada ha sido denunciada por incumplimiento en la entrega del bien inmueble, por la no devolución del dinero cancelado pese a la existencia de disolución del convenio de separación de bien futuro, así por la no atención de las solicitudes de desistimiento, por tanto, haciendo uso del allanamiento lo que ha buscado el proveedor es la aplicación de los efectos que se derivan del mismo; sin embargo, lo que ha omitido tanto el Órgano de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) y la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (ST) es utilizar el criterio de la agravante de la reincidencia al momento de la imposición de las sanciones; pues, a mayo ejemplo se tiene el expediente 218-2022/PS0-INDECOPI-PIU, en donde se evidencia que el infractor se ha allanado; sin embargo, no ha cumplido con la medida correctiva dictada; por tanto, los consumidores han optado por iniciar un incumplimiento de medida correctiva, en ese sentido surge la siguiente interrogante ¿De qué sirve darle salidas al proveedor haciendo uso de instituciones como el allanamiento, si la conducta infractora no cesa?

Dándole respuesta a la interrogante planteada, nos sitúa frente a una consecuencia jurídica que el uso del allanamiento estaría generando en los procedimientos de protección al consumidor; puesto que, tanto el ORPS y la ST solo estarían procediendo a la aprobación de la figura analizando la presentación de la misma dentro del plazo, sin importar el análisis que debería realizar tomando en cuenta la reincidencia de los proveedores, lo cual estaría terminando por incidir negativamente en los consumidores; por tanto, resulta irónico frente a aquella responsabilidad tuitiva que yace de aquel principio denominado pro consumidor. De ahí, que planteemos la siguiente pregunta de investigación:

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General:

Determinar los efectos que acarrea la omisión del análisis de la reincidencia como agravante para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor.

1.2.2. Objetivo Específicos:

- Dar a conocer los alcances y la naturaleza jurídica del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor.
- Analizar si la omisión del análisis de la reincidencia como agravante para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor generan consecuencias jurídicas.
- Analizar la normatividad comparada de la reincidencia de los proveedores en temas de protección al consumidor.
- Determinar el límite al uso de instituciones que exoneran el pronunciamiento sobre el fondo de la materia en los procedimientos de protección al consumidor.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

- Limache (2022) realizó su investigación denominada “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la oficina regional del INDECOPI de Puno”. Tesis para optar el grado de licenciada en Derecho por la “Universidad Nacional del Altiplano”, en la que concluye que: “La reincidencia no se estaría aplicando como criterio agravante en los casos con allanamiento, lo que menoscaba la facultad sancionadora del Indecopi ya que el proveedor podría tomar la sanción de amonestación como un aliciente para continuar repitiendo dicha conducta en el futuro”.
- Linares (2019) realizó su investigación denominada “Los efectos del allanamiento y reconocimiento en los procedimientos de protección al consumidor, año 2019 Arequipa”, Tesis para optar el título de abogada, por la “Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa” en la cual concluye que: “Los órganos resolutivos de Indecopi – Arequipa vienen aplicando de manera automática una amonestación a los proveedores que formulan allanamiento o reconocimiento sin realizar análisis de las circunstancias del caso a efecto de determinar la posibilidad de imponer una sanción pecuniaria. Asimismo, La infra punición ocasionada por la discrecionalidad otorgada a los órganos resolutivos cuando los proveedores hacen uso del allanamiento o reconocimiento genera prácticas negativas en el mercado, especialmente en la conducta de los proveedores, como se evidenció en el caso de FINACIERA OH S.A. que acumuló en el año 2019 más del 55% de este tipo de procedimientos, constituyendo un claro caso de reincidencia en el que al proveedor le resulta más beneficioso el incumplimiento de la norma.”
- Rosas (2021) realizó su investigación denominada “Efectos del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI entre los años 2016 al 2021”, Tesis para optar el grado de licenciado en Derecho, por la “Universidad Nacional del Cusco”, en la cual concluye que: “De las partes del procedimiento administrativo de

protección al consumidor quién se beneficia en mayor medida con la figura del allanamiento administrativo del Código de Protección y Defensa del Consumidor es el proveedor (denunciado), porque aun cuando la norma establece que la amonestación es solo una posibilidad, la práctica administrativa la ha convertido en la regla general y porque existe más posibilidad que sea exonerado del pago de costos al consumidor”.

- García Lavado (2020) realizó su investigación denominada “La inevitable derogación del Allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú”, Tesis para optar el grado de Magister en Derecho, por la “Universidad Peruana los Andes”, en la cual concluye que; “postula la Teoría de los juegos el proveedor adoptará una conducta estratégica inversamente a los legítimos derechos de los consumidores, dado los incentivos del allanamiento, pues al abrir la posibilidad de eximir el pago de los costos y sustraerse de la sanción pecuniaria, estratégicamente estaría dispuesto a reconocer los cargos imputados, promoviendo la impunidad, si el riesgo de detección se eleva al incrementar el costo de transacción para accionar”.
- Núñez Benavides (2020) realizó su investigación denominada “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022”, Tesis para optar el título de Abogada, por la “Universidad Señor de Sipán”, en la cual concluye que; “Se ha determinado en relación a la procedencia del pago de costos y costas como consecuencia del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, que resulta excesivo el beneficio otorgado a los proveedores en relación a la exoneración de los costos procesales, en tanto son sus propias acciones los que derivaron en la producción de los mismos, siendo necesario una retribución a los consumidores por dicho monto; más aún si la exoneración de costos procesales no resulta fundamental la decisión de allanarse un proceso; por lo que la eliminación de dicho beneficio no repercutiría

negativamente en los procesos de protección y defensa del consumidor”.

2.2. MARCO TEORÍCO

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

A. DEFINICIÓN DE DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El abogado Echaíz Moreno (2012) relata que la protección al consumidor tiene su origen en Estados Unidos, exactamente el 15 de marzo de 1962, después llegó a Europa y por último América Latina. En nuestro país arribó en 1991 con el Decreto Legislativo 716 y luego en 1992 con la invención de la Comisión de Protección al Consumidor, con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Cuando hablamos de protección al consumidor lo relacionamos a las disposiciones que gradúan aquellas relaciones de consumo que se generan en el fenómeno real cuando el consumidor toma una decisión de consumo, la cual está orientada a la compra de un producto o pacta un servicio con el proveedor a cambio de una retribución económica.

Al respecto, Fabián Salvioli (2017), el derecho de protección al consumidor se define como el conjunto de normas y principios que tienen como objetivo principal equilibrar las relaciones de consumo, protegiendo a la parte más débil en estas transacciones, que es el consumidor. Este derecho busca garantizar que los consumidores tengan acceso a productos y servicios seguros y de calidad, información veraz y completa, y un trato justo en el mercado, permitiendo además la corrección de desequilibrios a través de mecanismos legales de reclamo y sanción.

Por tanto, al momento de existir un desacuerdo del consumidor con el producto o servicio obtenido, se origina el reclamo, el cual se ejecuta formalmente ante INDECOPI, quienes como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, organizan y ostentan de órganos administrativos, los cuales son competentes y están especializados para poder averiguar y sobre todo, para poder pronunciarse sobre las

presuntas infracciones a aquellas disposiciones contenidas en el Código, para así poder implantar medidas correctivas y sanciones; de igual forma el reclamo se puede realizar a través de un Libro de Reclamaciones.

El Código anteriormente mencionado dentro de sus disposiciones reconoce un principio de carácter esencial, el cual se encuentra en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el cual es primordial para poder entender aquel alcance de la labor del Estado respecto a la defensa de los intereses de los consumidores, puesto que, se les encomienda y/o compromete a los poderes públicos la seguridad de sus derechos.

En el Manual ofrecido por Naciones Unidas (2017) se destaca estos 6 puntos importantes que todo estudiante de derecho debe saber, tomando en cuenta el punto de vista de quién en vida fue el presidente de EE. UU John F. Kennedy:

- Cada uno de nosotros por decisión somos consumidores, por eso, constituimos el más considerable grupo de economía; sin embargo, muchas veces somos afectados y afectamos a consecuencia de decisiones económicas públicas y privada.
- El consumidor tiene derecho a la seguridad (protección) ante la comercialización de bienes peligrosos que atenten contra su salud y/o vida.
- El consumidor tiene derecho a la información, ser protegido de publicidad engañosa u fraudulenta para evitar que tome decisiones equivocadas.
- El consumidor tiene derecho a elegir, debido que, al poseer dicho aval, podrá acceder a una variedad de productos y servicios a precios competitivos, de calidad y precios justos.
- El consumidor tiene derecho a ser escuchado, con el objetivo de recibir consideración frente a reclamos, elaboración de políticas públicas, trato adecuado y expeditos en tribunales administrativos.

- El derecho de protección al consumidor se sustenta en el derecho a la participación y adaptación de decisiones de ámbito social y económico, el cual se adhiere no solamente con las decisiones de autoridades, sino de otros sitios de poder, por ejemplo, las grandes empresas. (2017, pág. 14)

Por último, las Naciones Unidas (2017) da a conocer que el derecho a la protección del consumidor tiene por objeto la aplicación de las siguientes medidas:

- Imposición de derechos y obligaciones a las partes y garantizar su adecuada aplicación.
- Igualar y/o buscar un equilibrio en una relación desigual entre partes más fuertes y débiles, como entre pequeñas y grandes comerciantes o consumidores con comerciantes.
- Autorizar el control del Estado sobre los proveedores que ingresan en el mercado, para establecer procesos de inscripción y autorización, para asegurar el nivel de protección hacia los consumidores.
- Asegurar que los productos y servicios que se vendan concentren nivel de seguridad y calidad.
- Proteger la entrada en establecidos bienes y servicios que son esenciales para la vida de quienes lo consumen. (pág. 18)

El derecho de protección al consumidor en Perú representa un pilar fundamental para asegurar que las relaciones de consumo se desarrollen de manera justa y equilibrada. Desde su introducción en el país a través del Decreto Legislativo 716 y la posterior creación de la Comisión de Protección al Consumidor en INDECOPI, se ha consolidado un marco institucional robusto que no solo regula las interacciones entre consumidores y proveedores, sino que también protege los derechos esenciales de los ciudadanos. Este sistema, sustentado en principios constitucionales y reforzado por la vigilancia estatal, garantiza que los consumidores tengan acceso a productos y

servicios seguros, de calidad y a precios justos, mientras se les otorga la voz necesaria para expresar sus preocupaciones y exigir soluciones. Al equilibrar las asimetrías de poder entre las partes, el derecho de protección al consumidor no solo defiende los intereses individuales, sino que también contribuye a la construcción de un mercado más transparente, equitativo y confiable, esencial para el desarrollo económico y social del país. Este marco jurídico no es solo un conjunto de normativas, sino una herramienta viva que empodera a los consumidores, fortaleciendo la confianza en el sistema de mercado y promoviendo una sociedad donde los derechos de todos sean respetados y protegidos.

B. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Tal como lo explica Canalle (2023), tomando como referencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor, existen 8 principios, los cuales son:

1. *Principio de Soberanía del Consumidor*

El objetivo principal de este artículo es beneficiar tanto el interés estatal como es el planteamiento de políticas normativas de protección hacia el consumidor; y, el interés privado, como derecho intrínseco de éste, de accionar su derecho a la libertad de elegir e informarse; asimismo, no debemos olvidar su dimensión que consiste en el desarrollo y renovación de las condiciones de los productos y servicios ofrecidos en defensa del consumidor.

Para los autores Averitt y Lande (2001) soberanía es la orientación de mercado que predominará en la economía de libre mercado; en otras palabras, es la composición de reformas sociales que origina que la economía proceda, siendo los consumidores soberanos, es decir, resuelven sus propias necesidades a precios no excesivamente mayores a costos asumidos por los proveedores de bienes y servicios destacados.

Además, el concepto de soberanía del consumidor también debe ser entendido en el contexto de la protección frente a prácticas comerciales desleales o engañosas. Los consumidores deben estar protegidos contra la publicidad fraudulenta y los productos peligrosos, lo que refuerza su capacidad para tomar decisiones informadas. Este enfoque no solo beneficia al consumidor individual, sino que también promueve una competencia más justa y eficiente entre los proveedores, lo que a su vez puede conducir a la innovación y mejora continua de productos y servicios.

En este sentido, el principio de Soberanía del Consumidor se entrelaza con la responsabilidad social de las empresas, que deben asegurar que sus prácticas comerciales respeten y fortalezcan los derechos del consumidor. El respeto a la soberanía del consumidor implica que las empresas deben ser transparentes y responsables, no solo en términos de precios y calidad, sino también en cómo comunican y comercializan sus productos, en la era digital, la soberanía del consumidor se enfrenta a nuevos desafíos, como la privacidad de los datos y la personalización de la oferta. La recopilación y el uso de datos personales por parte de las empresas pueden influir en las decisiones de consumo de maneras que los consumidores no siempre comprenden o consienten plenamente. Por lo tanto, la soberanía del consumidor en el siglo XXI requiere un marco normativo que no solo proteja la libertad de elección, sino que también garantice que esta elección esté basada en información clara, transparente y respetuosa de la privacidad.

2. *Principio Pro Consumido*

Canelle (2023) afirma que la acción tuitiva a favor de los consumidores se le denomina al privilegio estatal que se ha adjudica a los grupos sociales e interpreta en base al artículo 65° de la Constitución de 1993, la cual rige y vincula el ordenamiento jurídico peruano:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población” (Constitución Política del Perú, 1993)

Respecto a la duda insalvable, se le denomina a la noción que se desarrolla con mecanismos de interpretación del derecho cuando la normativa jurídica que se aplica no es exacta y asignada la situación del caso revisado por INDECOPI, no le queda otra alternativa de interpretar a favor del consumidor. Nuestra normativa acredita la interpretación oportuna y beneficiosa a una de las partes de la relación jurídica en cualquier ámbito ya sea penal, civil, laboral, adhiriéndose a éste la normativa de protección al consumidor.

3. Principio de Transparencia

En este principio se constituye el deber y responsabilidad al proveedor de evidenciar todo tipo de información sobre el bien o servicio brindado al consumidor en el mercado, la cual, se caracterizará por ser veraz, apropiada y de accesibilidad absoluta; por ende, la finalidad principal es salvaguardar los derechos legales y constitucionales de los consumidores al momento de implantar obligaciones de trascendencia de información a los proveedores de los bienes y servicios ofrecidos.

4. Principio de Corrección de la Asimetría

Es primordial la tutela legal a favor del consumidor (protección legal y constitucional) por parte del Estado Peruano, para contrapesar la situación de desinformación que se lleva a cabo en una relación de consumo entre proveedor y consumidor sobre un bien o servicio, para defender al consumidor ante alteraciones o malas prácticas que el proveedor ejecute dentro del mercado.

5. Principio de Buena Fe

El propósito de añadir este principio es la prohibición de conductas ocasionadas por la mala fe de cualquier ciudadano participante en las actuaciones de mercado ya sean relaciones de consumo, invención de un contrato con sus etapas, información brindada por medio de publicidades o spots comerciales. Cabe resaltar que este principio lo podemos localizar en el artículo 1362° del DL 295° - Código Civil Peruano, siendo de aplicación supletoria, siempre y cuando no contravenga la esencia de la normativa referida de protección al consumidor. (Canalle, 2023).

Canalle (2023) afirman que tanto consumidores, proveedores y representantes deben adaptar su conducta en el mercado, a la mano de valores éticos de buena fe, lealtad y confianza, con el fin de eludir conductas dolosas propensas a generar daño patrimonial o en la reputación de la persona por actos errados como es el tráfico jurídico comercial del mercado.

Debemos tener en cuenta que Indecopi, por medio de sus órganos resolutivos, tiene el deber y responsabilidad de dimensionar la conducta del consumidor a través de la información ofrecida, bajo qué términos se llevó a cabo el proceso de contratación que creó la relación de consumo y los elementos particulares casuísticos que se presentan dentro del procedimiento administrativo aperturado a pedido de parte u oficio. (Canalle, 2023)

6. Principio de Protección Mínima

INDECOPI es la entidad competente encargada de la correcta aplicación de este principio, por medio de sus órganos resolutivos de protección a favor de los derechos de los consumidores; por ende, es importante destacar que esta situación se encuentra justificada constitucionalmente, además, del mandato legal que va acorde con el lado constitucional, exigiéndose su cumplimiento en orden tutelar. (Canalle, 2023)

7. Principio Pro Asociativo

Canelle (2023) afirman que este principio comprende disposición legal genérico indirecto, coincidente con el orden constitucional del artículo 65° a favor de los derechos de los consumidores por medio de la prestación de servicio de INDECOPI y órganos resolutivos, con la intervención responsable de Asociaciones de consumidores, la cual se caracteriza por:

- Organización de personas naturales o jurídicas o ambas.
- Persigue un fin no lucrativo.
- Su reconocimiento se da, siempre y cuando esté inscrito en Registros Públicos, teniendo establecido en el estatuto su finalidad.
- Protegen al consumidor por medio de estímulos económicos que permitan desarrollar aún más la asociación.

8. Principio de Primacía de la Realidad

La finalidad de este principio parte en que la autoridad competente ejecute diligencias de investigación cuando se origine disconformidad con lo apersonado por los sujetos intervinientes en el procedimiento administrativo con el objetivo de observar conductas que establezcan las partes para llevar a cabo una solución legal congruente. El fin es proteger y fundar igualdad de armas a favor del consumidor, para evitar acciones de abuso por parte del proveedor en contra del consumidor. (Canalle, 2023)

Los autores Lora y Rodríguez (2009) mencionan que el principio de la primacía de la realidad se ha concretizado, como el requisito de efectuar leyes, en base de la irrenunciabilidad de derechos y sobre todo proteger a las partes frente a la inestabilidad e inseguridad, basándose en la equidad como la cumbre de la justicia.

C. VÍAS REGULADAS POR INDECOPI ANTE LA PRESUNTA INFRACCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Frente a las presuntas infracciones que pueden afectar estos derechos, INDECOPI ha establecido un conjunto de vías y procedimientos regulados que permiten a los consumidores presentar sus reclamos y obtener una resolución justa y efectiva. Estas vías son fundamentales para asegurar la equidad en las transacciones comerciales y mantener la confianza en el sistema de protección al consumidor en el país. Tales como:

1. Servicio de Atención al Ciudadano y Soporte al Consumidor (SAC):
El Servicio de Atención al Ciudadano y Soporte al Consumidor (SAC) de INDECOPI es un componente esencial en la salvaguarda de los derechos del consumidor en Perú. Su función primordial consiste en la recepción, procesamiento y resolución de quejas y reclamaciones relacionadas con presuntas infracciones a los derechos del consumidor. El SAC pone a disposición de los ciudadanos diversos canales para la presentación de reclamaciones, incluyendo oficinas físicas, plataformas digitales y líneas telefónicas. Para iniciar el proceso de reclamación, es necesario proporcionar información fundamental sobre el caso, tales como los datos del consumidor, la empresa implicada y una descripción detallada de la presunta infracción. Una vez que la reclamación es recibida, el SAC realiza una evaluación exhaustiva para determinar su viabilidad y busca resolver el conflicto de manera amistosa, facilitando el diálogo entre el consumidor y la empresa. En caso de que no se logre una resolución amistosa, el SAC tiene la facultad de remitir el caso a otras instancias de INDECOPI, como la Comisión de Protección al Consumidor, para una resolución más formal y detallada. Además de la gestión de reclamaciones, el SAC ofrece asesoramiento a los consumidores acerca de sus derechos y las formas de defenderse ante infracciones, y promueve la educación sobre estos derechos mediante la provisión de

información y recursos educativos. En situaciones de conflicto, el SAC actúa como mediador para facilitar la resolución entre las partes implicadas y puede imponer sanciones o medidas correctivas a las empresas que hayan violado las normativas establecidas, así mismo, mantiene un registro detallado de las reclamaciones y de las acciones emprendidas, proporcionando informes periódicos sobre el estado de los casos y realizando un seguimiento para asegurar el cumplimiento de las resoluciones adoptadas. En conjunto, es así como desempeña un rol crucial en la creación de un mercado justo y equitativo en Perú, promoviendo la protección de los derechos del consumidor y fomentando prácticas empresariales responsables.

2. La denuncia, en el procedimiento ordinario y sumarísimo: En el marco de la protección de los derechos del consumidor en Perú, la denuncia ante INDECOPI es el primer paso para abordar presuntas infracciones. La denuncia debe ser presentada por el consumidor y puede realizarse a través de diversos canales ofrecidos por INDECOPI, como sus oficinas, el sitio web o líneas telefónicas. Para ser admitida, la denuncia debe incluir información detallada, como los datos del denunciante, la identificación del proveedor involucrado, y una descripción precisa de la infracción alegada. Una vez recibida la denuncia, INDECOPI evalúa si cumple con los requisitos formales y si la infracción denunciada está dentro de su competencia. Si la denuncia es admitida, se procede a determinar el tipo de procedimiento que corresponde: ordinario o sumarísimo. El procedimiento ordinario se utiliza para casos que requieren un análisis más profundo y detallado. Este procedimiento inicia con el registro de la denuncia y la notificación a la parte denunciada, dándole la oportunidad de presentar su defensa. Durante este proceso, se recopilan pruebas a través de documentos y testimonios, y se pueden realizar audiencias para que ambas partes expongan sus argumentos y evidencias. La evaluación es exhaustiva, y la resolución se emite tras un análisis completo de los

hechos. Las sanciones y medidas correctivas pueden ser impuestas si se confirma la infracción. Las decisiones pueden ser apeladas ante instancias superiores de INDECOPI. Los plazos para cada etapa en el procedimiento ordinario son más amplios debido a la necesidad de un análisis detallado.

El procedimiento sumarísimo, en cambio, está diseñado para casos menos complejos o que requieren una resolución más rápida. Este procedimiento también comienza con la recepción de la denuncia, pero se caracteriza por su simplicidad y agilidad. La notificación a la parte denunciada se realiza con mayor celeridad, y la recopilación de pruebas se simplifica para acelerar el proceso. Las audiencias son menos formales y se enfocan en la resolución rápida del conflicto. La evaluación es más directa y menos exhaustiva, y la resolución se emite en un plazo reducido, centrándose en aplicar sanciones o medidas correctivas inmediatas. Las decisiones en el procedimiento sumarísimo también pueden ser apeladas, aunque el proceso de apelación es menos complejo. Ambos procedimientos tienen como objetivo garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor, adaptándose a la complejidad y urgencia de cada caso para asegurar una respuesta adecuada y oportuna.

3. Procedimiento de Solución de Conflictos (Conciliación y Arbitraje):

El Procedimiento de Solución de Conflictos en INDECOPI abarca dos mecanismos principales: Conciliación y Arbitraje, ambos diseñados para resolver disputas entre consumidores y proveedores de manera eficiente.

La Conciliación es un proceso en el que las partes involucradas en un conflicto buscan alcanzar un acuerdo con la asistencia de un conciliador imparcial. Este procedimiento es voluntario y tiene como objetivo facilitar un acuerdo mutuamente aceptable sin imponer una solución. Inicia cuando una de las partes solicita la conciliación, y INDECOPI designa un conciliador que organiza reuniones con ambas partes. El conciliador actúa como facilitador, ayudando a identificar puntos de acuerdo y desacuerdo y proponiendo

soluciones que puedan satisfacer a ambas partes. Si se llega a un acuerdo, se redacta un acta de conciliación que detalla los términos acordados, la cual tiene carácter vinculante y puede ser ejecutada judicialmente si alguna de las partes no cumple con ella. La conciliación es rápida y menos formal, promoviendo la comunicación y cooperación entre las partes y ahorrando tiempo y costos en comparación con otros métodos.

Por otro lado, el Arbitraje es un proceso en el que las partes en conflicto someten su disputa a un árbitro o panel de árbitros, quienes emiten una decisión vinculante. Este procedimiento puede ser solicitado por cualquiera de las partes o puede estar establecido en contratos previos. INDECOPI designa un árbitro o un panel de árbitros expertos en el área del conflicto. El árbitro revisa las pruebas presentadas, escucha los argumentos de ambas partes y emite una decisión basada en el derecho aplicable y los hechos del caso. La decisión arbitral es final y vinculante, con limitadas posibilidades de apelación. El arbitraje, aunque formal, es generalmente más rápido que el litigio tradicional en tribunales y proporciona una resolución definitiva y obligatoria.

Ambos mecanismos ofrecen alternativas a los procedimientos judiciales tradicionales, proporcionando soluciones efectivas y oportunas para las disputas entre consumidores y proveedores. La conciliación es adecuada para conflictos donde se busca un acuerdo mutuo y mantener una relación continua, mientras que el arbitraje es más adecuado para disputas que requieren una resolución rápida y definitiva.

D. NATURALEZA JURIDICA DEL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

a) Procedimiento Administrativo

El informe de Torres (2023) se destaca el término “procedimiento” como el conjunto de hechos que tienen como fin llegar a un objetivo

de tipo jurídico o social, observado desde el ámbito administrativo de acuerdo con la civilización y desarrollo como sociedad. Procedimiento administrativo no es más que aquel proceso que tiene como propósito satisfacer al colectivo y dar cumplimiento a los servicios solicitados de manera óptima (suministrará efectos jurídicos individuales) sobre intereses, obligaciones u derechos de administrados.

El autor Rojas (2011) citando en la Revista Jurídica al doctor Ortiz (1981) menciona lo siguiente:

“Es el conjunto de actos preparatorios concatenados según un orden cronológico y funcional, para verificar la existencia de la necesidad pública a satisfacer y de los hechos que lo crean, así como para oír a los posibles afectados y voceros de intereses conexos, tanto públicos como privados, especialmente estos últimos, con el fin de conformar la decisión en la forma que mejor los armonice con el fin público a cumplir (...) (Nulidades del acto administrativo en la ley general de administración pública, 1981)

En esta ocasión citando al autor Grodillo (1998) define el procedimiento administrativo: “Es la rama del Derecho que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación de impugnación de la voluntad administrativa”.

Respecto a las naturalezas del procedimiento administrativo existen dos tipos, los cuales son:

1. Procedimiento administrativo de naturaleza constitutiva

Posee como finalidad el dictado del acto administrativo final que resuelva la petición del gestionante o parte interesada, ya sea a favor o no.

2. Procedimiento administrativo de naturaleza impugnativa

Afirma la posibilidad de recurrar o impugnar el acto final que fue dictado en el marco del procedimiento constitutivo; por ende, el administrado posee en su disposición una serie de recursos establecidos por ley.

b) Procedimiento Administrativo Sancionador

Para los autores Ayvar y Borda (2020) tomando como referencia al autor Nieto (2012) agregan lo siguiente:

Esta institución posee algunas características propias. No debemos olvidar que las instituciones del Derecho Administrativo Sancionador no pueden equipararse completamente a las del Derecho Penal, en vista de que en las primeras tienen como objetivo la tutela del interés público mientras las últimas buscan la tutela y garantías de los derechos del inculpado (...) (2012)

Deza y otros (2017) nos dan a conocer 3 puntos importantes de este procedimiento:

1. Caracteres y garantías del procedimiento administrativo sancionador

A través de estas garantías el administrado entenderá cómo se lleva a cabo la determinación de hechos imputados con sus consecuencias jurídicas, de igual forma, sus principios y derechos que los protegen delante del ejercicio de la potestad sancionadora del Estado.

- Vinculación respecto de los hechos probados por resoluciones judiciales firmes.

Lo que nos quiere decir el autor es que los hechos examinados a través de una resolución judicial firme imponen a la autoridad administrativa sancionadora en los procedimientos que tramitan, para avalar la adaptación existente entre justicia brindada por órganos jurisdiccionales y la causada en el ámbito administrativo, considerando la preeminencia de la vía judicial en relación con la administrativa. (p.p37 - 38)

- Notificación de cargos

Es muy importante en el procedimiento sancionador ya que le permite al administrado tener conocimiento e informarse de los hechos que se le imputan y demás información para

que ejerzan las garantías propias del derecho en el debido procedimiento. (p.38)

- Plazo razonable para formulación de alegaciones

Tal como lo describe el TUO de la Ley N° 27444 en el artículo 252° numeral 1 inciso 4 se le otorga al administrado un plazo de 5 días para la formulación de alegaciones y utilización de los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 171.2 del artículo 171°. (p.40)

c) Naturaleza Jurídica del Procedimiento de Protección de Protección al Consumidor

El autor Torres Mejía (2023) reafirma que el derecho del consumidor posee carácter autónomo; por ende, los consumidores son naturalmente todos en general ya que siempre existirán necesidades que van a tener que satisfacer y deseos por cumplir. En el lado intrínseco se encuentra la relación que poseen con las personas y la relación de derechos a su favor que son apoyados por el Estado.

CAPÍTULO II

ALLANAMIENTO

A. DEFINICIÓN

Para el autor Montero Aroca (2010) allanamiento se refiere: “Es el acto procesal o unilateral del demandado, donde declarará su voluntad de no oponerse a la pretensión o desistir la oposición que ya se interpuso, ocasionando el fin del proceso con sentencia no contradictoria de fondo que lo condena”.

En ese sentido, este acto posee efectos, los cuáles son:

- Culminación del proceso por conformidad a las pretensiones del actor.
- El allanamiento si es total, dispone el contenido de la resolución que da por finalizado el proceso con sentencia condenatoria, en base a lo solicitado por el demandante.
- La sentencia que se dictamina implica entrar en el fondo, con sentencia contradictoria y con efectos de cosa juzgada.
- En caso el demandado se allane a la demanda antes de contestarla, no procederá la imposición de costas, siempre y cuando el tribunal no observe temeridad o mala fe. (2010, pág. 8)

El autor Headrick (2021) afirma que el allanamiento, también denominado como “requisa o visita domiciliaria” tiene un valor similar a toda prueba anticipada o preconstituida. La obligatoriedad de la orden judicial, autorizando el allanamiento es exigida e importante sino sería considerado ilegal y no constituiría como prueba fehaciente. (p.p 1-2)

Son considerados fiscalizadores de las autoridades competentes para el ejercicio de delegación del Procurador Fiscal la Policía Judicial y auxiliares del Procurador Fiscal las funciones del titular en el momento que lo considere oportuno, reuniendo las condiciones legales para ser un acto válido. (pág. 2).

En el Código Procesal Civil Peruano (CPCP) se regulariza el allanamiento y reconocimiento en el artículo 330°:

“Art 330°. - *El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.”*

La autora Linares (2019) cita al legislador argentino Palacio (2003) afirma que el allanamiento es una de las probables posiciones que el demandado puede hacerse responsable ante la demanda, se basa en la declaración considera es fundada la pretensión interpuesta por el actor. (p.p.50-51)

Nuevamente, pero ahora citando al autor Asencio, reconoce que el allanamiento se sustenta en la declaración de voluntad del demandante, mostrando su conformidad con la pretensión deducida por el actor, concediendo lugar a que se expida sentencia estimatoria; siempre y cuando, no exista fraude de ley o que perjudique tanto el interés general como a un tercero, dando pase a una sentencia condenatoria. (p. 51)

La magistrada peruana Ledesma (2008) opina que el allanamiento es un negocio jurídico procesal unilateral del demandado, donde acepta el petitorio de la demanda que dirigen contra él. Principalmente, es la existencia de un conflicto sin controversia ni resistencia, donde habrá juzgamiento anticipado del proceso. (p. 52)

Asimismo, Damían (2023) muestra 4 puntos de vista respecto al allanamiento:

- Se trata del instrumento de defensa que se optimiza a raíz de la declaración de voluntad, describiendo la renuncia parcial o total,

reprimiéndose a la pretensión que obra en su contra y desasistiendo posibilidad de defensa.

- El allanamiento, no continúa cuando se presentan casos de contenido cuasidelictual, como por ejemplo la falsificación de documentos que obligan al consumidor responsabilizarse prestaciones que no pactó, al dañar la dignidad del consumidor en supuestos de discriminación o trato diferenciado ilícito o métodos abusivos de cobranza.
- A la persona denunciada no se le debe exonerar del pago de los costos de procedimientos, puesto que, el desconocimiento cívico del consumidor implica a que cometa varias ocasiones gastos de patrocinio legal a parte de uno a más abogados especialistas para defenderlo.

La figura jurídica del allanamiento debe ser regulada sobre las bases del Código Procesal Civil, pero idóneo a la realidad situacional respecto al desequilibrio que establecen las partes en el marco de una relación y conflicto de consumo. (2023, págs. 90-91)

Se conceptualiza la figura jurídica del allanamiento como la acción legal que involucra la entrada con autorización y búsqueda de la propiedad por parte de autoridades, ya sea la policía o agentes judiciales, con el objetivo de recoger o acoplar pruebas o investigaciones relacionadas a un delito. (pág. 91)

El jurista argentino Couture (1958) deduce lo siguiente: “Es el acto de disposición por parte del demandado, donde se someterá a la pretensión del actor, abarcando el reconocimiento de la verdad de los hechos, coincidiendo con la confesión; en cambio, difiere de este, cuando no haya existencia de la confesión del derecho. Hay que tener en cuenta que este reconocimiento no obligará al Juez por el principio de *iura novit curia*. (p.42)

El jurista mexicano Briseño (1969) aclara lo siguiente: “La figura del allanamiento es semejante a la terminación de conflicto, pero la

diferencia radica en que allanarse es renunciar; por eso, las leyes suelen condicionar o prohibir ciertos allanamientos, como por ejemplo las cuestiones familiares”. (p. 42)

El jurista peruano Hinojosa (2016) afirma en cuanto a la figura jurídica del allanamiento lo siguiente: “Es el acto jurídico donde ubicamos las pretensiones formuladas por la parte demandante o contraria, por vía de acción o reconvención. Asimismo, quien se allana estará sometido a la pretensión planteada en su contra, abandonando oposición o defensa”. (p.43)

El jurista y docente peruano Monroy (2013) aclara respecto al tema a tratar: “Es la posición pasiva adoptada por el demandado, renuncia a la defensa; aceptando la veracidad de las pretensiones planteadas por el demandante, sin que esto suponga concordar con los fundamentos de hecho y de derecho que este presenta.” (p.43)

Con lo explicado queda demostrado que el allanamiento es sinónimo de aceptación por parte del demandado de la pretensión o pretensiones del demandante.

B. NATURALEZA JURÍDICA

El allanamiento es un acto jurídico procesal unilateral en el que el demandado reconoce la validez de la pretensión del demandante y decide no continuar con la oposición en el proceso, lo que impacta directamente en el curso del litigio al llevar a su finalización sin necesidad de una controversia judicial prolongada. Este acto, caracterizado por su voluntariedad, se considera un negocio jurídico procesal, ya que produce efectos procesales específicos más allá de la simple manifestación de voluntad, como la generación de una sentencia condenatoria en términos favorables a la parte actora.

El allanamiento implica una renuncia implícita del demandado a continuar con la controversia judicial, abandonando su derecho a defensa en el fondo del asunto y permitiendo que el proceso concluya

con una resolución favorable al demandante. Este efecto extintivo del proceso se manifiesta en la emisión de una sentencia que pone fin al litigio, resolviendo el conflicto de manera definitiva y con autoridad de cosa juzgada, lo que otorga seguridad jurídica y cierra la posibilidad de una futura impugnación sobre el mismo objeto de litigio.

Aunque el allanamiento es un acto unilateral, no es absolutamente discrecional, ya que el juez tiene la responsabilidad de verificar la legalidad y la ausencia de fraude en la declaración del allanamiento para evitar abusos y proteger el interés público y de terceros. En resumen, la naturaleza jurídica del allanamiento se define como un acto procesal unilateral y vinculante mediante el cual el demandado acepta las pretensiones del actor, renunciando a la controversia y dando lugar a una sentencia que pone fin al proceso con efectos de cosa juzgada, bajo el control judicial para garantizar su conformidad con los principios del derecho procesal

C. FINALIDAD

El allanamiento tiene como objetivo principal simplificar y acelerar el proceso judicial, evitando la prolongación innecesaria del litigio. Cuando el demandado se allana a la pretensión del actor, manifiesta su conformidad con la demanda, lo que elimina la necesidad de continuar con el debate probatorio y permite que el juez dicte una sentencia que pone fin al proceso. Este mecanismo busca, por tanto, contribuir a la eficiencia procesal, reduciendo el tiempo y los costos asociados a un juicio prolongado.

Desde una perspectiva funcional, el allanamiento sirve para clarificar la posición de las partes en el proceso. Al aceptar la pretensión del actor, el demandado establece un consenso sobre el fondo del asunto, lo que facilita al juez la tarea de resolver el caso de manera expedita. En este sentido, el allanamiento promueve la economía procesal, un principio fundamental en la administración de justicia, al evitar la celebración de

audiencias, la práctica de pruebas, y otros trámites procesales que se vuelven innecesarios.

Además de su contribución a la celeridad y eficiencia del proceso, el allanamiento cumple una función de seguridad jurídica. Al finalizar el proceso mediante una sentencia basada en el allanamiento, se otorga una resolución firme y definitiva con efectos de cosa juzgada. Esto significa que las partes no podrán reabrir el litigio sobre el mismo objeto y causa, lo que brinda certeza y estabilidad en las relaciones jurídicas.

Otra finalidad importante del allanamiento es la reducción del conflicto. En muchos casos, el allanamiento refleja un reconocimiento por parte del demandado de la legitimidad de la demanda del actor, lo que puede reducir la tensión entre las partes y facilitar una resolución pacífica y consensuada del conflicto. Esto es particularmente relevante en contextos donde la prolongación del litigio podría agravar las relaciones entre las partes, como en disputas familiares o comerciales.

Asimismo, el allanamiento también tiene una función práctica en la distribución de cargas procesales. Al allanarse, el demandado puede evitar la condena en costas, siempre que lo haga en una etapa temprana del proceso y que no se evidencie mala fe o temeridad en su conducta. Esto proporciona un incentivo para que los demandados reconozcan oportunamente sus responsabilidades, evitando así sanciones adicionales.

Finalmente, desde una perspectiva más amplia, el allanamiento se inserta dentro de la lógica de la justicia conciliadora, que prioriza la resolución de los conflictos a través de medios que promuevan el acuerdo y la cooperación entre las partes, en lugar de una confrontación adversarial prolongada. Esto es coherente con las tendencias modernas en el derecho procesal que buscan soluciones más rápidas y menos costosas para los litigios, manteniendo al mismo tiempo la equidad y la legalidad en las decisiones judiciales

D. EFECTOS DEL ALLANAMIENTO

En la legislación peruana, el allanamiento está regulado principalmente en el Código Procesal Civil, específicamente en los artículos 330° y 333°. Los efectos del allanamiento en el contexto del proceso civil peruano son significativos y se describen a continuación:

- **Finalización del Proceso con Sentencia Condenatoria:** Uno de los efectos más importantes del allanamiento es la conclusión anticipada del proceso. Cuando el demandado se allana, el juez emite una sentencia condenatoria basada en la aceptación de la pretensión del actor. Esta sentencia tiene carácter de cosa juzgada, es decir, es definitiva y no puede ser revisada en instancias posteriores, salvo en casos excepcionales como fraude o vicios graves.
- **Sentencia sin Contradicción:** Al allanarse, el proceso termina sin que se haya dado una contradicción efectiva entre las partes. Esto implica que el juez no necesita entrar en un análisis profundo de los hechos o del derecho invocados por el actor, ya que el demandado ha renunciado a su derecho de defensa. La sentencia que se dicta es una sentencia no contradictoria, centrada en la aceptación de los términos de la demanda por parte del demandado.
- **Expedición Inmediata de Sentencia:** Según el artículo 333° del Código Procesal Civil, declarado el allanamiento, el juez debe expedir una sentencia inmediata, salvo que el allanamiento no se refiera a todas las pretensiones demandadas. Este mandato refuerza la idea de que el allanamiento está destinado a agilizar el proceso, permitiendo una pronta resolución del conflicto judicial.
- **Evita la Condena en Costas (bajo ciertas condiciones):** Si el allanamiento se produce antes de la contestación de la demanda y el tribunal no detecta mala fe o temeridad en la conducta del demandado, este puede evitar la condena en costas. Esto significa que el demandado no tendrá que asumir los gastos procesales del

actor, lo cual es un incentivo para que el allanamiento se realice de manera oportuna.

- **Renuncia a la Defensa:** El allanamiento implica la renuncia del demandado a oponerse a las pretensiones del actor. Esto incluye no solo la renuncia a la contestación de la demanda, sino también a la posibilidad de interponer excepciones o defensas que podrían haber modificado el curso del proceso. Esta renuncia tiene un impacto directo en la estructura del proceso, eliminando la fase contradictoria.
- **Reconocimiento de Hechos y Fundamentos Jurídicos (en caso de reconocimiento):** Si el demandado no solo se allana, sino que también reconoce la demanda, según lo establece el artículo 330° del Código Procesal Civil, se considera que está admitiendo no solo la pretensión, sino también la veracidad de los hechos y los fundamentos jurídicos expuestos en la demanda. Esto refuerza la posición del actor y facilita al juez la emisión de una sentencia condenatoria.
- **Limitación de la Revisión Judicial:** Aunque el allanamiento facilita la resolución rápida del caso, el juez tiene la obligación de verificar que el allanamiento no sea fraudulento o perjudicial para el interés público o de terceros. Sin embargo, una vez que se considera válido, la capacidad del juez para revisar en profundidad el fondo del asunto se ve limitada, ya que la controversia ha sido resuelta por la voluntad del demandado.

E. APLICACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La aplicación del allanamiento en el procedimiento de protección al consumidor es un mecanismo clave dentro del derecho administrativo y del marco normativo que regula las relaciones de consumo. Aunque tradicionalmente el allanamiento se asocia con el proceso civil, su uso en el ámbito de la protección al consumidor permite agilizar la

resolución de controversias entre consumidores y proveedores, promoviendo una solución rápida y efectiva en beneficio de ambas partes.

En el Perú, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) establece el marco normativo para la protección de los derechos de los consumidores. En este contexto, el allanamiento se presenta como una herramienta que permite al proveedor aceptar anticipadamente las pretensiones del consumidor, evitando así la prolongación del procedimiento administrativo. Este recurso es especialmente útil en casos donde el proveedor reconoce que se ha vulnerado un derecho del consumidor y decide conformarse con las exigencias de este, aceptando la responsabilidad y asumiendo las consecuencias correspondientes.

Cuando un proveedor se allana en el marco de un procedimiento administrativo de protección al consumidor, los efectos son similares a los observados en el proceso civil. El allanamiento conduce a la finalización del procedimiento, ya que la autoridad administrativa puede emitir una resolución inmediata que confirme la responsabilidad del proveedor y establezca las medidas correctivas o compensatorias pertinentes, como la reparación, indemnización o la cesación de prácticas comerciales que hayan perjudicado al consumidor.

El allanamiento en este contexto ofrece beneficios tanto para el consumidor como para el proveedor. Para el consumidor, representa una forma rápida de obtener una resolución favorable sin tener que pasar por un procedimiento prolongado o complejo. Para el proveedor, el allanamiento puede ser una estrategia para mitigar daños reputacionales y evitar sanciones más severas, como multas significativas, al mostrar disposición a resolver el conflicto de manera expedita y en conformidad con la ley.

Es importante destacar que, aunque el allanamiento puede simplificar y agilizar el procedimiento, su aplicación debe estar alineada con los

principios de equidad y justicia. La autoridad administrativa tiene la responsabilidad de asegurarse de que el allanamiento no sea utilizado de manera fraudulenta o en perjuicio de los derechos del consumidor. Además, en casos donde el allanamiento no cubra todas las pretensiones del consumidor o existan terceros afectados, la autoridad puede decidir continuar con el procedimiento para asegurar una resolución completa y justa del conflicto.

En la práctica, el allanamiento en procedimientos de protección al consumidor puede llevar a un procedimiento simplificado, donde la autoridad administrativa emite su resolución en un plazo más corto, reduciendo así los costos y recursos necesarios para ambas partes. Esto es especialmente útil en casos donde el conflicto es evidente y no requiere una extensa investigación o análisis por parte de la autoridad competente.

Al respecto, el Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código, establece en el numeral 3 de artículo 112° del Código, que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria.

En esa misma línea los incisos e) y f) del numeral 29 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción.

De lo antes mencionado se puede aprehender que de presentado el allanamiento dentro del plazo legal establecido, se procederá a omitir la imposición de multa al proveedor; por lo que, se procederá con

amonestación; asimismo, se le exonerará del pago de costos. Sin embargo, ante la presentación extemporánea del allanamiento, se tomará como atenuante.

En la practica que se advierte en los procedimientos de protección del consumidor, se dan los siguientes supuestos:

- a. El proveedor se allana dentro del plazo para evitar que se le imponga la multa.
- b. El proveedor se allana para evitar el pago de los costos.
- c. El proveedor se allana fuera de plazo para que se le atenue la multa.
- d. El proveedor se allana para evitar la imposición de multa y la exoneración del pago de costos, y no cumple con la medida correctiva.
- e. El proveedor se allana para evitar la imposición de multa y la exoneración del pago de costos, y no cumple con la medida correctiva. El denunciante inicia un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva, y el proveedor se vuelve allanar.
- f. El proveedor se allana para dilatar el procedimiento hasta llegar a la vía ordinaria a través de un proceso único de ejecución.

Al respecto, se puede advertir que el allanamiento es usado por el proveedor como una ventaja en el procedimiento, frente al consumidor; pues, aparte de generar expectativas en el consumidor al aceptar lo pretendido en su contra, no cumple con la medida correctiva, y se beneficia con una amonestación y la exoneración del pago de costos.

CAPÍTULO III
ARTÍCULO 112 DEL CÓDIGO
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A. ATENUANTES PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

El artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en Perú establece los atenuantes que deben ser considerados para la graduación de la sanción en los procedimientos de protección al consumidor. Estos atenuantes son factores que, al ser evaluados por la autoridad administrativa, pueden reducir la severidad de la sanción impuesta al proveedor en caso de que se determine que ha vulnerado los derechos del consumidor.

- Reconocimiento de la Infracción y Colaboración: Una de las principales atenuantes es el reconocimiento voluntario de la infracción por parte del proveedor. Si el proveedor admite haber incurrido en una conducta infractora y colabora con la autoridad administrativa durante el procedimiento, esta actitud puede ser tomada en cuenta para reducir la sanción. La cooperación puede incluir la entrega de información relevante, el cumplimiento inmediato de las medidas correctivas ordenadas, o la disposición para reparar los daños causados al consumidor.
- Corrección Voluntaria del Daño: Si el proveedor adopta medidas para corregir voluntariamente el daño causado antes de la imposición de la sanción, este acto puede considerarse un atenuante significativo. Por ejemplo, si el proveedor restituye al consumidor el importe de un bien o servicio defectuoso, o si ofrece una compensación adecuada por los perjuicios ocasionados, la autoridad puede valorar positivamente esta acción en la graduación de la sanción.
- Ausencia de Intención Dolosa: La falta de intención dolosa o maliciosa en la conducta del proveedor también puede ser un factor

atenuante. Si se demuestra que la infracción fue cometida sin la intención de perjudicar al consumidor, sino que ocurrió debido a un error o negligencia, esto puede influir en la reducción de la sanción. Sin embargo, la ausencia de dolo no exime completamente de responsabilidad, sino que simplemente reduce la gravedad de la sanción.

- Cese Inmediato de la Conducta Infractora: Otro atenuante es el cese inmediato de la conducta infractora tras ser notificado de la infracción. Si el proveedor deja de realizar la conducta infractora y adopta las medidas necesarias para evitar su repetición, la autoridad puede considerar esta reacción como un elemento favorable al momento de graduar la sanción.
- Condiciones Económicas del Proveedor: La situación económica del proveedor puede ser considerada como un atenuante, especialmente si se trata de una micro o pequeña empresa. La autoridad administrativa puede reducir la sanción si considera que una sanción severa podría tener un impacto desproporcionado sobre la viabilidad económica de la empresa, siempre que esto no menoscabe los derechos del consumidor o el cumplimiento de la normativa.
- Otros Factores de Equidad: Finalmente, el artículo 112 también permite a la autoridad considerar otros factores de equidad que puedan justificar la reducción de la sanción. Esto incluye cualquier circunstancia particular del caso que, de acuerdo con los principios de justicia y proporcionalidad, sugiera que una sanción más leve es apropiada.

Al respecto, se puede apreciar que de la lectura del artículo en mención se prescriben atenuantes al momento de graduar la sanción. Cabe precisar que dentro de estas atenuantes también se encuentra la referente al allanamiento cuando éste ha sido presentado fuera del plazo; pues, cuando el allanamiento se presenta dentro del plazo legal establecido operan los efectos, los cuales están orientados a

amonestar al proveedor y a exonerarlo del pago de costos del procedimiento; sin embargo, ante la presentación extemporánea del mismo, solo se tomará como atenuante, lo que quiere decir que de todas formas se sanciona al proveedor denunciado.

B. AGRAVANTES PARA LA GRADUACIÓN PARA LA SANCIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

En el marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor en Perú, el artículo 112 también contempla la existencia de agravantes que pueden incrementar la severidad de la sanción impuesta al proveedor en caso de que se determine la vulneración de los derechos del consumidor. Estas agravantes son factores que, al ser considerados por la autoridad administrativa, pueden llevar a una sanción más estricta y severa, dependiendo de la gravedad de la conducta infractora y sus consecuencias.

- **Reincidencia:** La reincidencia es uno de los agravantes más significativos en la graduación de la sanción. Si el proveedor ha sido sancionado previamente por conductas similares y vuelve a incurrir en la misma infracción o en una infracción relacionada, esto demuestra una falta de voluntad para cumplir con las normativas de protección al consumidor. La reincidencia es un indicador de que las sanciones anteriores no han sido efectivas para disuadir la conducta infractora, lo que justifica la imposición de una sanción más severa.
- **Intención Dolosa:** Cuando se determina que la conducta infractora fue cometida con dolo, es decir, con la intención deliberada de engañar o perjudicar al consumidor, esto constituye un agravante. El dolo implica una voluntad consciente de causar un daño, lo que agrava la responsabilidad del proveedor y justifica un aumento en la sanción. Las infracciones cometidas con dolo son consideradas más graves porque reflejan una violación intencionada y maliciosa de los derechos del consumidor.

- **Gravedad del Daño Causado:** La magnitud del daño causado al consumidor o a un grupo de consumidores es un factor agravante en la determinación de la sanción. Si la conducta infractora ha resultado en un daño significativo, ya sea material, económico, o incluso moral, la sanción debe reflejar la seriedad de las consecuencias sufridas por el consumidor. Esto incluye situaciones donde el proveedor ha afectado la salud, seguridad, o patrimonio de los consumidores de manera considerable.
- **Extensión y Perdurabilidad de la Conducta:** Si la infracción cometida por el proveedor ha tenido un impacto prolongado en el tiempo o ha afectado a un gran número de consumidores, esto se considera un agravante. La extensión de la infracción, tanto en términos de la cantidad de personas afectadas como en la duración de la conducta infractora, incrementa la gravedad del caso y, por tanto, justifica una sanción más alta.
- **Aprovechamiento de Situación de Vulnerabilidad:** Cuando el proveedor se aprovecha de la situación de vulnerabilidad de ciertos consumidores, como personas de edad avanzada, con discapacidades, o con conocimientos limitados, esto constituye un agravante significativo. El aprovechamiento de la debilidad o la falta de capacidad para defenderse por parte del consumidor es visto con extrema severidad y justifica una sanción más estricta.
- **Obstrucción del Procedimiento:** Si durante el procedimiento administrativo el proveedor intenta obstruir la investigación, ya sea ocultando información, proporcionando datos falsos, o dificultando de cualquier manera la labor de la autoridad administrativa, esto es considerado un agravante. La obstrucción del procedimiento no solo muestra una falta de cooperación, sino que también puede dificultar la labor de la autoridad para garantizar una resolución justa, lo que justifica un aumento en la sanción.

Al respecto, se puede verificar que dentro de las agravantes que regula el Código de Protección al Consumidor, media la que versa sobre la reincidencia

del proveedor. Al respecto, se entiende por reincidencia a aquella acción de reiterar una conducta o un defecto; en ese sentido, en la presente investigación se advierte que los órganos que tienen a cargo los procedimientos de protección al consumidor, mantienen el criterio de una vez aprobado el allanamiento aplican los efectos directamente; sin embargo, olvidan que los proveedores vienen reiterando conductas en el tráfico comercial y por tanto se allanan para evitar la imposición de multa y el pago de costos; pero, es ahí donde los órganos resolutivos deben analizar la reincidencia del proveedor; pues, se advierte que hay proveedores que reiteran conducta y aun así se allanan en el procedimiento para evitar la multa y el pago de costos; no obstante, ello se puede interpretar como una favorabilidad ilimitada para el proveedor; pues, siempre usará el allanamiento para eludir la responsabilidad que le corresponde; siendo más preocupante que luego de haberse allanado no cumple con la medida correctiva y genera que el consumidor inicie otro procedimiento por incumplimiento de medida correctiva, o lo peor de todo que vaya a la vía ordinaria, habiendo generado una dilatación en el procedimiento, y sobre todo un perjuicio para el denunciante en el procedimiento.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Allanamiento**

Viene a ser aquella institución jurídica mediante la cual aquella pretensión dirigida contra la parte pasiva de un proceso o procedimiento es aceptada por éste.

- **Agravante**

Viene a ser aquella circunstancia que genera un aumento en la responsabilidad de un sujeto.

- **Reincidencia**

Viene a ser aquella reiteración de una culpa o defecto.

- **Consumidor**

Son aquellas personas ya sean naturales o jurídicas que, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional,

adquieren productos o servicios, para su beneficio o para el de su círculo familiar.

- **Proveedor**

Personas naturales o jurídicas, ya sean de derecho público o privado que de manera habitual elaboran, acondicionan, fabrican, expenden, etc.; o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS

La omisión del análisis de la reincidencia como agravante para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento genera efectos en los procedimientos de protección al consumidor, tales como el uso abusivo de las instituciones que no requieren pronunciamiento sobre el fondo, el incumplimiento de las medidas correctivas, cargas por el inicio de procedimientos de incumplimientos de medidas correctivas e impunidad para los proveedores.

2.5. VARIABLES E INDICADORES

2.5.1. Variables

2.5.1.1. Variable Independiente

Allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor.

2.5.1.2. Variable Dependiente

Reincidencia como agravante para graduar la sanción.

2.5.2. Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor.	Hinostroza (2016) afirma en cuanto a la figura jurídica del allanamiento lo siguiente: “Es el acto jurídico donde ubicamos las pretensiones formuladas por la parte demandante o contraria, por vía de acción o reconvencción. Asimismo, quien se allana estará sometido a la pretensión planteada en su contra, abandonando oposición o defensa”. (p.43)	Acto procesal mediante el cual la parte pasiva del procedimiento acepta las pretensiones dirigidas en su contra; por tanto, ante dicha conducta obtiene beneficios procesales o procedimentales, como la omisión de la declaración sobre el fondo por parte de la autoridad, y la	Efectos del allanamiento.	La doctrina y normativa específica.	¿Es correcto que el allanamiento se aplica en los procedimientos de Protección al Consumidor?
			El allanamiento en materia de protección al consumidor.	Normativa general y específica.	¿Es correcto que ante la presentación del allanamiento dentro del plazo legal establecido operan efectos como la imposición de amonestación y la exoneración del pago de costos?

		aplicación de eximentes.	El allanamiento como acto procesal.	Marco de aplicación en materia de consumidor.	<p>¿Considera que los proveedores hacen uso adecuado del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor?</p> <p>¿Por qué razón no hacen uso correcto del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor?</p>
Reincidencia como agravante para graduar sanción	La reincidencia es uno de los agravantes más significativos en la graduación de la sanción. Si el proveedor ha sido sancionado previamente por conductas similares y vuelve a incurrir en la misma infracción o en una	Se entiende por reincidencia a aquella acción de reiterar una conducta o un defecto	Formal	Reconocimiento en el ordenamiento jurídico.	¿Considera que al igual que la atenuante regulada en el artículo 112 del Código de Protección del Consumidor, debería aplicarse la agravante de reincidencia?

	<p>infracción relacionada, esto demuestra una falta de voluntad para cumplir con las normativas de protección al consumidor. La reincidencia es un indicador de que las sanciones anteriores no han sido efectivas para disuadir la conducta infractora, lo que justifica la imposición de una sanción más severa.</p>		Material	<p>Aplicación fáctica del desarrollo normativo.</p>	<p>¿Considera correcta la conducta de aquellos proveedores que, habiéndose allanado en el procedimiento, luego incumplan la medida correctiva?</p> <p>¿Considera que el uso del acto procesal “allanamiento” aparte de las restricciones legales en cuanto a las materias en las que puede ser aplicado, debería existir algún límite adicional?</p>
--	--	--	----------	---	--

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1 Material

a. Población

Está conformada por aquellos cinco especialistas en la materia que serán entrevistados; asimismo, las resoluciones finales emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y aquellas resoluciones que inician un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva, tras el uso del allanamiento.

b. Muestra

La muestra evidencia dos criterios, por un lado, tenemos la inclusión de material literario y legislativo, así como resoluciones administrativas INDECOPI y por otro lado la exclusión de todo material que sea dudoso o de aporte poco fundamentado.

Criterios de inclusión:

- Libros físicos o virtuales
- Tesis, de pregrado, posgrado y segunda especialidad.
- Resoluciones de inicio de procedimiento por incumplimiento de medida correctiva, o de aprobación de allanamiento.
- Entrevista a 5 especialistas en temas de protección al consumidor.

Criterios de exclusión:

- Artículos académicos de poco sustento

3.2 Métodos de investigación:

a. Deductivo

Se utilizará el método citado, puesto que a partir de la información general del allanamiento y de la reincidencia como agravante, se podrá arribar a un aspecto específico que viene a ser que el criterio que versa sobre analizar dicha agravante para

imponer sanción en los PAS está siendo omitida por la autoridad administrativa, lo cual nos permitirá arribar a aspectos concretos de las conclusiones de la investigación, las cuales están orientadas a la consecuencia jurídica que está causando en la casuística.

b. Inductivo

En la medida que, a partir de una premisa mayor se podrá arribar a un establecimiento de enunciados generales y una serie de conceptos sobre el tema investigativo planteado. Se percibe el presente método, debido a que la omisión por parte de la autoridad administrativa de analizar la agravante de la reincidencia en aquellos casos donde el infractor presenta allanamiento, lo cual estaría generando impunidad en la comisión de conductas infractoras por parte de los proveedores denunciados.

c. Sintáctico

Luego de la obtención del universo informativo buscado, se procederá a la realización de una actividad selectiva en cuanto a los aspectos de mayor relevancia y que son de interés a lo propuesto en los objetivos. Se evidencia en el presente método en la investigación, debido a que se a procedido en la búsqueda de diferentes fuentes, tanto físicas como virtuales en donde se traten aspectos relacionados a las variables de la presente investigación, las cuales se han estado contrastando, cotejando con los objetivos de la investigación.

d. Método jurídico

Exegético: El cual nos permitirá el estudio de la norma jurídica, así como su interpretación de forma literal a lo que la ley dice y no a lo que probablemente se haya querido decir. Ello en cuanto

a la disposición que yace del Código de Protección al Consumidor, ubicada en el articulado 112°.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

a. Observación

Ayudó en la identificación de los problemas principales respecto del objeto de investigación.

b. Acopio de información

Ayudó en la recolección de datos referentes al tema, tales como doctrina, antecedentes, trabajos e investigaciones.

c. Entrevista

Esta técnica sirvió para recolectar la opinión de especialistas en el tema investigado.

3.3.2. Instrumentos

a. Diario de campo

Sirvió para registrar datos obtenidos a través de la observación.

b. Fichas de registro

Permitió complementar el acopio de información, a efectos de solo recabar la información pertinente al objeto de la investigación.

c. Guía de entrevista

Permitió la recopilación de opiniones de especialistas autorizados, cuyo desenvolvimiento se da en el Órgano de Procedimientos Sumarísimos.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Obtenida la información, se procedió a ordenarla y organizarla, teniendo en cuenta el tipo de información, tales como la doctrina nacional e internacional y legislación nacional; la misma que se agrupará en archivos distintos a efectos de tener una mayor seguridad al momento de guardar la información

recopilada. Después, de ordenada y organizada la información aprehendida de distintas fuentes, se procederá a realizar el análisis exhaustivo de la información obtenida, lo mismo que nos permitirá llegar a ciertas conclusiones resultantes de la investigación realizada.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1.1. Análisis del Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección al Consumidor

Tabla N°1

Ley	Artículo Incorporado	Análisis	Conclusión
Decreto Legislativo N°1308 del 29 de diciembre de 2016.	<i>“En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los</i>	<p>El 29 de diciembre de 2016, se incorporó el numeral 3 al artículo 112° del Código, que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria.</p> <p>Al respecto, cabe precisar que dicha incorporación se hace con la finalidad de disminuir la carga en el Indecopi; pues, el hecho de que medie una conclusión anticipada en el procedimiento coadyuva a los órganos resolutivos.</p>	<p>Que formalmente se puede advertir la incorporación de un artículo que busca darle dinamismo a los procedimientos de protección al consumidor; sin embargo, a su vez se aprecia una incorporación que favorece al proveedor de tal manera que usa el acto procesal con la finalidad de un beneficio, más no para coadyuvar al procedimiento y cumplir con el consumidor.</p>

	<p>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.” (Código de Protección al Consumidor, 2010)</p>		
--	--	--	--

Interpretación: La incorporación del artículo antes mencionado revela la perspectiva meramente formalista del derecho; pues, en el año 2016 que se incorporó dicho numeral al artículo antes citado se han logrado una serie de procedimientos que se han concluido liminarmente en mérito a un allanamiento; sin embargo, la perspectiva material no se evidencia en el fenómeno real; pues, a pesar del reconocimiento legal de dicha realidad, el proveedor solo a usado dicho acto procesal para su beneficio, pues, solo busca la aplicación de los efectos a su favor, dejando de lado el verdadero sentido de la institución estudiada; y, a su vez perjudicando al consumidor, y utilizando al procedimiento administrativo como un pasar del tiempo hasta inducir al consumidor a optar por la vía ordinaria.

Elaboración propia.

Fuente: Decreto Legislativo 1308. Decreto Legislativo que incorpora el numeral 3 al artículo 112° del Código al Código de Protección al Consumidor, Diario Oficial el peruano (2022). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2064642-2>

4.1.2. Resultados de la aplicación del cuestionario

Tabla 2. Resumen de respuestas de los encuestados respecto de la pregunta N°01

1. Pregunta N°1: ¿El allanamiento a la imputación por parte del proveedor sí es de aplicación por el Indecopi, en los procedimientos administrativos sancionadores?

E1	E2	E3	E4	E5
----	----	----	----	----

Sí.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí.
Interpretación: En relación con el presente ítem, respecto a la aplicación del allanamiento como figura jurídico procesal en los procedimientos en materia de protección al consumidor, el 100% de los especialistas en materia de protección al consumidor afirma que si es de aplicación.				

2. Pregunta N°2: De ser así ¿usted considera que el uso del allanamiento por parte de ciertos proveedores es abusivo?

E1	E2	E3	E4	E5
No, en realidad considera que cuando un proveedor se allana, acepta los hechos imputados y con ello la autoridad administrativa puede resolver un caso en un plazo más corto, lo cual beneficia al consumidor.	Sí; en tanto, la mayoría de proveedores usa el allanamiento para poder acceder a los beneficios que trae consigo su presentación dentro del plazo legal; pues, se le exonera del pago de costos y se le amonesta; sin embargo, muchos proveedores luego de	Sí, dado que, en aras de buscar la economía procesal, el allanamiento como figura supone mayores beneficios para los proveedores infractores pues a cambio de ello, reciben como sanción una amonestación (salvo determinados supuestos de afectaciones a la vida y	Considero que la mayoría de los proveedores usa el allanamiento de manera desmesurada, por lo que, se debería tomar acciones preventivas respecto al uso de dicha figura; por ejemplo, si existió un reclamo en el SAC antes de interpuesta la denuncia y el	De acuerdo con la lectura realizada en diversas resoluciones emitidas por los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor, es posible identificar la reincidencia de determinados proveedores ante las mismas infracciones, lo

	<p>los 15 días hábiles de emitida la resolución final, no cumplen con la medida correctiva, lo cual genera una expectativa errónea al consumidor, y a su vez un gasto; en tanto, tendría que recurrir a un procedimiento de incumplimiento de medida correctiva, e incluso a la vía ordinaria.</p>	<p>la salud de las personas) y se ven exentos del pago de los costos, lo cual supone directamente un perjuicio al consumidor afectado quien al acudir a la institución pudiera haber contratado los servicios de un abogado. De modo que, la sanción obtenida después de haberse determinado la infracción no es suficiente para un cambio en la conducta. Sin perjuicio de lo antes señalado, considero que el allanamiento como figura es una buena herramienta para ayudar a los órganos resolutores con la carga procesal pues muchas de las conductas denunciadas tienen cuantías ínfimas que no requieren de</p>	<p>denunciado no asistió a la audiencia de conciliación o no cumplió con responder dicho reclamo en el plazo establecido; podría tenerse en cuenta dicha conducta al momento de evaluar el allanamiento</p>	<p>que nos permite evidenciar el uso abusivo del allanamiento y la poca convicción para evitar incurrir en dichas infracciones.</p>
--	--	--	---	---

		mayor análisis, sin embargo, es necesaria también una reforma legislativa que equilibre las consecuencias y beneficios para ambas partes del procedimiento		
<p>Interpretación: En relación con el presente ítem, sobre el uso abusivo del allanamiento en los procedimientos en materia de protección al consumidor, el 90% de los especialistas en materia de protección al consumidor consultados, concuerdan con que sí es abusivo el uso del allanamiento; pues, sostienen que el hecho de no haber límites más específicos a dicho instituto termina generando el uso desmesurado de dicha institución. En contraste el 10% considera que no hay un uso excesivo y direcciona su respuesta a los beneficios que genera el allanamiento en los procedimientos en virtud a la descarga procedimental.</p>				

3. Pregunta N°3: ¿Aquellos que invocan el instituto procesal del allanamiento cumplen con la medida correctiva?

E1	E2	E3	E4	E5
No todos, existen casos en los cuales, a pesar de haberse allanado, el proveedor no cumple con lo ordenado por la autoridad administrativa, lo que trae como consecuencia que el consumidor inicie una	No, en la práctica se advierte que los proveedores pese a haber presentado allanamiento no le dan cumplimiento a la medida correctiva; por lo que, tal como precisé en la respuesta a la pregunta precedente, genera	No manejo una cifra respecto al grado de cumplimiento, sin embargo, considero que de los procedimientos que he tenido a cargo, en la mayoría de los casos no acreditan el cumplimiento de la medida correctiva al	Desconozco si todos los administrados cumplen con la medida correctiva impuesta.	No en todos los casos ya que, pese a evidenciarse el allanamiento formulado por los proveedores denunciados, después de emitida la Resolución Final que impone la medida correctiva

<p>denuncia por incumplimiento de medida correctiva.</p>	<p>que los proveedores recurran a otro procedimiento; que no es sino, el de incumplimiento de medida correctiva; asimismo, en muchas situaciones hemos tenido dualidad de proceso y procedimiento; en tanto, el proveedor incluso ha ido a la vía ordinaria a un procedo único de ejecución; por tanto, se advierte que en muchas situaciones, lo proveedores buscan un beneficio en cuanto a los efectos del allanamiento; sin embargo, genera en la realidad que lejos de beneficiar al consumidor quien tiene una necesidad impostergable por lo cual recurre a un</p>	<p>momento de la formulación del allanamiento, extendiéndose el cumplimiento de esta hasta la notificación de la Resolución Final, pese a que, desde el inicio del procedimiento la denunciada conoce lo solicitado por consumidor afectado. Por ello, considero que en la práctica más allá de buscarse una pronta solución de controversias para el consumidor afectado, resulta siendo una herramienta de economía procesal empleada por proveedores infractores</p>		<p>correspondiente, el consumidor afectado acude nuevamente ante la autoridad administrativa para poner en conocimiento el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, por lo que, pese al allanamiento formulado, el consumidor no ve satisfecha su pretensión.</p>
--	---	---	--	---

	procedimiento, termine por entorpecerlo; en tanto, estaría gastando más para dar cumplimiento a la medida correctiva en otro procedimiento, o en otra vía.			
<p>Interpretación: En relación con el presente ítem, sobre si consideran que aquellos que usan el instituto analizado en la presente investigación cumplen con la medida correctiva, el 100% de los especialistas en materia de protección al consumidor consultados coinciden en que no manejan una cifra exacta respecto del cumplimiento de la medida correctiva; no obstante, precisan que de las resoluciones que analizan en la práctica procedimental se aprecia que no hay un cumplimiento de la misma; en tanto, luego se inician procedimientos por incumplimiento de medida correctiva.</p>				

4. Pregunta N°4: ¿Cree usted que dejar de lado el criterio de aprobación del allanamiento y exonerar del pago de costos y sancionar con amonestación, y graduar la sanción en virtud del 112º bajo la agravante de reincidencia es una salida para ponerle un límite al uso excesivo del allanamiento?

E1	E2	E3	E4	E5
Si, ya que, con ello muchos proveedores podrían optar por llegar a acuerdos con los denunciados, ya que, a pesar de allanarse recibirían una sanción por reincidencia.	Sí, ya que esto generaría que los proveedores se automotiven y eviten estas conductas reincidentes; asimismo, serviría como un parámetro al uso	Considero que es importante tener en cuenta la reincidencia como factor al analizar las conductas del proveedor pues la finalidad de la sanción es desincentivar la	Considero que sí podría ser una medida adecuada, mediante la cual se podría evitar el uso del instituto del allanamiento de forma abusiva por los proveedores.	Sí es una buena propuesta para establecer un límite al uso excesivo del allanamiento ya que ello, de alguna manera, protegerá el mercado, evitando que exista una

	<p>excesivo de esta institución y ayudaría incluso a reducir los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva tras la presentación de un allanamiento.</p>	<p>comisión de conductas infractoras y evitar que la ganancia obtenida como resultado de estas sea superior a las sanciones recibidas; sin embargo, atendiendo al supuesto en concreto creo que si bien realizar una interpretación entorno al 112° por parte de los órganos resolutivos sería un precedente importante a tener en cuenta, ello no solucionaría el problema del allanamiento pues tanto el Código de Protección al Consumidor como la Directiva Única del Indecopi, no contempla la reincidencia como condición para la aplicación de los efectos del allanamiento. De modo que, atendiendo al principio de legalidad,</p>		<p>reincidencia en las infracciones cometidas por el proveedor. Además, se podrá asegurar que el proveedor invoca el allanamiento con la finalidad de resarcir la infracción cometida y no por la exoneración del pago de costos y la imposición de una amonestación.</p>
--	--	--	--	---

		serían actos administrativos pasibles de nulidad en la vía contencioso administrativo.		
<p>Interpretación: En relación con el presente ítem, sobre si es el análisis de la reincidencia como agravante sería una propuesta correcta para limitar el uso del allanamiento, el 100% de los especialistas en materia de protección al consumidor consultados, sostiene que si es correcto; en tanto, ello podría coadyuvar a que aquellos proveedores que siempre tienden a allanarse y no cumplen la medida correctiva, lejos de ser sancionados con amonestación, sean sancionados con una multa pecuniaria.</p>				

4.1.3. Análisis de las resoluciones

Tabla N°3: Análisis de las resoluciones finales

<p>Resoluciones Finales emitidas por el ORPS</p> <p>Exp. N° 908-2023/PS0-INDECOPI-PIU (Principal) Exp. N° 33-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU (Incidental)</p>	
Procedimiento Administrativo Sancionador – Sumarísimo	Procedimiento por Incumplimiento de medida correctiva
<p>RESOLUCIÓN FINAL N° 1199-2023/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: JULIO ARMANDO LIVIA GARCIA DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p>	<p>RESOLUCIÓN FINAL N° 991-2024/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: JULIO ARMANDO LIVIA GARCIA DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p>

PARTE RESOLUTIVA:

PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto quedó acreditado que no dio una respuesta idónea a la solicitud de desistimiento y devolución de dinero abonado” presentada por el señor Livia, vía correo electrónico, el 11 de julio de 2023, toda vez que, la respuesta enviada al señor Livia, el 23 de agosto de 2023 , vía correo electrónico, es una Resolución de Convenio para rellenar espacios en blanco para que la firme y la presente, sin pronunciarse acerca de la Resolución del contrato ni la fecha de devolución de dinero.

SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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: (i) Cumpla con brindar una respuesta idónea a la solicitud de desistimiento presentada por el señor Livia, vía correo electrónico el 11 de julio de 2023, asimismo se pronuncie acerca de la resolución del contrato y la fecha de devolución, y, en ese sentido, cumpla con devolver la suma pagada por la separación de un bien inmueble futuro, la cual asciende a S/.13,434.00. Los Altos de Castilla 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 imponerle una multa

PARTE RESOLUTIVA:

PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una multa de 1.01 UIT por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura mediante Resolución Final N° 1199- 2023/PS0-INDECOPI-PIU del 12 de diciembre de 2023, al no haberse acreditado el cumplimiento efectivo de la misma.

SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa¹², de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Reiterar a Los Altos de Castilla S.A.C. cumpla con la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura, mediante Resolución Final N° 1199-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 12 de diciembre de 202

<p>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 Los Altos de Castilla S.A.C. 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 la parte denunciante ascendente a S/ 36.00. Asimismo, exonerar a Los Altos de Castilla S.A.C. del pago de los costos del procedimiento, en mérito al allanamiento presentado en sus descargos.</p>	
<p>Interpretación: Se advierte que, pese a que en primera instancia el proveedor se allanó a la imputación incoada en su contra, el consumidor tuvo que recurrir a un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva.</p>	

Tabla N°4: Análisis de las resoluciones finales

<p>Resoluciones Finales emitidas por el ORPS</p> <p>Exp. N° N° 471-2023/PS0INDECOPI-PIU (Principal) Exp. N° 597-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU (Incidental)</p>	
<p>Procedimiento Administrativo Sancionador – Sumarísimo</p>	<p>Procedimiento por Incumplimiento de medida correctiva</p>

<p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN FINAL N° 849-2024/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: JOSE CARLOS ORE RAMIREZ DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p>PARTE RESOLUTIVA:</p> <p>PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto quedó acreditado que no atendió la solicitud de devolución de dinero, cancelado para la compra de un lote de terreno en el proyecto de vivienda “Los Altos de Castilla”, presentada por el señor Ore mediante Carta Notarial del 9 de enero de 2023 y debidamente diligenciada el 14 de febrero de 2023.</p> <p>SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución: (i) Cumpla con brindar atención a la solicitud de devolución del dinero abonado por el señor Ore para la compra de un lote de terreno en el proyecto de vivienda “Los Altos de Castilla”, mediante Carta Notarial; y, en ese sentido, cumpla con realizar la devolución del dinero efectivamente abonado por el denunciante para la compra del lote de terreno. Los Altos de Castilla S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto</p>	<p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN FINAL N° 597-2024/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: JOSE CARLOS ORE RAMIREZ DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p>PARTE RESOLUTIVA:</p> <p>PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una multa de 1.01 UIT por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en la Resolución Final N° 849-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 14 de setiembre de 2023, al no haberse acreditado el cumplimiento efectivo de la misma.</p> <p>SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa¹², de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁴. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>
--	--

<p>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.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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 la parte denunciante ascendente a S/ 36.00. Asimismo, exonerar a Los Altos de Castilla S.A.C. del pago de los costos del procedimiento, en mérito al allanamiento presentado en sus descargos.</p>	<p>TERCERO: Reiterar a Los Altos de Castilla S.A.C. cumpla con la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante la Resolución Final N° 849-2023/PS0- INDECOPI-PIU del 14 de setiembre 2023.</p>
<p>Interpretación: Se advierte que, pese a que en primera instancia el proveedor se allanó a la imputación incoada en su contra, el consumidor tuvo que recurrir a un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva.</p>	

Tabla N°5: Análisis de las resoluciones finales

<p style="text-align: center;">Resoluciones Finales emitidas por el ORPS</p> <p style="text-align: center;">Exp. N° N° 312-2023/PS0INDECOPI-PIU (Principal) Exp. N° 6-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU (Incidental)</p>
--

Procedimiento Administrativo Sancionador – Sumarísimo	Procedimiento por Incumplimiento de medida correctiva
<p data-bbox="248 379 1055 411">RESOLUCIÓN FINAL N° 788-2023/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p data-bbox="203 456 943 520">DENUNCIANTE: EUGENIO ARMAS ARANDA DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p data-bbox="203 564 533 596">PARTE RESOLUTIVA:</p> <p data-bbox="203 641 1099 928">PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto quedó acreditado que no cumplió con devolver al señor Armas, la suma de S/ 13,040.00 correspondiente al importe cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. CV6 Lote 12, IV B Etapa, conforme a lo establecido en la Resolución de Convenio del 24 de agosto de 2022.</p> <p data-bbox="203 973 1099 1299">SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución: (i) Cumpla realizar la devolución del dinero abonado por el señor Armas para la separación de un bien inmueble, ascendente a S/ 13,040.00 cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. CV6 Lote 12, IV B Etapa, acordado en la Resolución de Convenio del 24 de agosto de 2022. Los Altos de Castilla S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo</p>	<p data-bbox="1160 379 1966 411">RESOLUCIÓN FINAL N° 425-2024/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p data-bbox="1126 456 1865 520">DENUNCIANTE: EUGENIO ARMAS ARANDA DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p data-bbox="1126 564 1456 596">PARTE RESOLUTIVA:</p> <p data-bbox="1126 641 2000 928">PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una multa de 1.01 UIT por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en la Resolución Final N° 788-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 25 de agosto de 2023, al no haberse acreditado el cumplimiento efectivo de la misma.</p> <p data-bbox="1126 973 2000 1299">SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁴. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la</p>

<p>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.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. el pago de las costas y costos 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 la parte denunciante ascendente a S/ 36.00. Asimismo, exonerar a Los Altos de Castilla S.A.C. del pago de los costos del procedimiento, en mérito al allanamiento presentado en sus descargos.</p>	<p>presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>TERCERO: Reiterar a Los Altos de Castilla S.A.C. cumpla con la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante la Resolución Final N°788-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 25 de agosto de 2023.</p>
<p>Interpretación: Se advierte que, pese a que en primera instancia el proveedor se allanó a la imputación incoada en su contra, el consumidor tuvo que recurrir a un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva.</p>	

Tabla N°6: Análisis de las resoluciones finales

<p>Resoluciones Finales emitidas por el ORPS</p> <p>Exp. N° N° 260-2023/PS0INDECOPI-PIU (Principal) Exp. N° 4-2023-IMC/PS0-INDECOPI-PIU (Incidental)</p>
--

Procedimiento Administrativo Sancionador – Sumarísimo	Procedimiento por Incumplimiento de medida correctiva
<p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN FINAL N° 723-2023/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: JESÚS DAVID VILLEGAS RAMÍREZ DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p>PARTE RESOLUTIVA:</p> <p>PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una Amonestación por haber incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto quedó acreditado que no habría cumplido con devolver al señor Villegas, la suma de S/ 10,578.59 correspondiente al importe cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. DX5 Lote 11, V Etapa, conforme lo establecido en el documento denominado Resolución de Convenio del 24 de setiembre de 2022.</p> <p>SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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: (i) Cumpla con realizar la devolución del dinero abonado por el señor Villegas para la adquisición del módulo ubicado en Mz. DX5 Lote 11, V Etapa, conforme lo establecido en el documento denominado Resolución de</p>	<p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN FINAL N° 428-2024/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: JESÚS DAVID VILLEGAS RAMÍREZ DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p>PARTE RESOLUTIVA:</p> <p>PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una multa de 1.01 UIT por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en la Resolución Final N° 723-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 08 de agosto de 2023, al no haberse acreditado el cumplimiento efectivo de la misma.</p> <p>SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles</p>

<p>Convenio del 24 de setiembre de 2022. Los Altos de Castilla 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 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 Los Altos de Castilla S.A.C. el pago de las costas y costos 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 la parte denunciante ascendente a S/ 36.00. Asimismo, exonerar a Los Altos de Castilla S.A.C. del pago de los costos del procedimiento, en mérito al allanamiento presentado en sus descargos.</p>	<p>contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>TERCERO: Reiterar a Los Altos de Castilla S.A.C. cumpla con la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante la Resolución Final N° 723-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 08 de agosto de 2023.</p>
<p>Interpretación: Se advierte que, pese a que en primera instancia el proveedor se allanó a la imputación incoada en su contra, el consumidor tuvo que recurrir a un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva.</p>	

Tabla N°7: Análisis de las resoluciones finales

<p>Resoluciones Finales emitidas por el ORPS</p> <p>Exp. N° N° 342-2023/PS0INDECOPI-PIU (Principal)</p>

Exp. N° 1-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU (Incidental)	
Procedimiento Administrativo Sancionador – Sumarísimo	Procedimiento por Incumplimiento de medida correctiva
<p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN FINAL N° 1015-2023/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: LISBETH JANET FERNANDEZ SANTOS DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p>PARTE RESOLUTIVA:</p> <p>PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una Amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no realizó la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, programada para los días 30 de diciembre del 2022, 14 y 28 de enero del 2023, por S/ 2350.00 en cada fecha pactada, siendo el total a devolver de S/ 7,050.00.</p> <p>SEGUNDO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una Amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no hizo efectivo la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, conforme fuese pactado mediante Resolución de Convenio del 21 de marzo de 2022.</p>	<p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN FINAL N° 429-2024/PS0-INDECOPI-PIU</p> <p>DENUNCIANTE: LISBETH JANET FERNANDEZ SANTOS DENUNCIADO: LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C.</p> <p>PARTE RESOLUTIVA:</p> <p>PRIMERO: Sancionar a Los Altos de Castilla S.A.C. con una multa de 1.01 UIT por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en la Resolución Final N° 1015-2023/PS0-INDECOPIPIU del 30 de octubre de 2023, al no haberse acreditado el cumplimiento efectivo de la misma.</p> <p>SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a</p>

<p>TERCERO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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: (i) Cumpla con realizar la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, siendo el total a devolver de S/ 7,050.00. Los Altos de Castilla 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 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>CUARTO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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 la parte denunciante ascendente a S/ 36.00. Asimismo, exonerar a Los Altos de Castilla S.A.C. del pago de los costos del procedimiento, en mérito al allanamiento presentado en sus descargos.</p>	<p>cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>TERCERO: Reiterar a Los Altos de Castilla S.A.C. cumpla con la medida correctiva ordenada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante la Resolución Final N°1015-2023/PS0-INDECOPIPIU del 30 de octubre de 2023.</p>
<p>Interpretación: Se advierte que, pese a que en primera instancia el proveedor se allanó a la imputación incoada en su contra, el consumidor tuvo que recurrir a un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva.</p>	

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la presente investigación se defiende la tesis de probar que los Órganos Resolutivos de Procedimientos sumarísimos omiten el análisis de la agravante de reincidencia en aquellos casos de allanamiento; pues, básicamente ello lo que está generando es impunidad en los proveedores; puesto que, se está tomando esta institución jurídica procesal como un beneficio; en tanto, el denunciante presenta allanamiento con la finalidad de obtener los beneficios que se desprenden del mismo; que no son sino, la exoneración de los costos y sancionarlo con una amonestación.

Al respecto, la piedra angular de la presente investigación la encontramos en el artículo 112º del Código de protección al consumidor, el cual, a la letra, prescribe:

(...)

Se considera circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

2. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

Asimismo, la problemática estudiada se complementa con los prescrito en los incisos e) y f) del numeral 29 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código; pues sostiene que, en aquellos supuestos en donde la parte denunciada presente descargos dentro del plazo legal establecido, lo que corresponde es amonestarlo y exonerarlo del pago de costos del procedimiento.

Aunado a ello, a efectos de hacer un contraste con las atenuantes reguladas, se tiene que el mismo artículo 112º del Código, prescribe que:

(...)

Se considera circunstancias atenuante especiales, las siguientes:

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

Al respecto, tal como se señaló en el planteamiento del problema de la presente investigación, resulta irónico que el legislador si haya prescrito como atenuante el allanamiento en aquellos supuestos donde ha sido presentado fuera del plazo legal establecido; sin embargo, el hecho que no se haya puesto a la reincidencia como agravante en aquellos supuestos donde los proveedores se allanan; no obstante, no cumplen con la medida correctiva, resulta lesivo para el consumidor.

Siguiendo esa línea de ideas, el artículo 248 del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), el cual precisa que la potestad sancionadora se erige por el principio de razonabilidad; por tanto, es aquí donde se verifica que en efecto las autoridades están obligadas a prever que aquella comisión de la conducta pasible de sanción no resulte de mayor ventaja para el infractor respecto del cumplimiento de aquellas normas infringidas o de asumir la sanción.

Por lo que, tomando en cuenta lo referido en el párrafo precedente, se tiene que las sanciones que van a aplicarse mantengan la proporcionalidad respecto al incumplimiento calificado como infracción; por tanto, debe tenerse en cuenta al momento de graduar la sanción la reincidencia de aquel proveedor por la comisión de la infracción por lo menos, dentro del plazo de un año desde que aquella resolución que sancionó la primera infracción haya quedado firme.

Al respecto, se realizaron una serie de entrevistas a los funcionarios de INDECOPI, para probar que los proveedores que forman parte de los procedimientos en materia de protección al consumidor pese a allanarse en muchas situaciones no cumplen con la medida correctiva; aunado a ello, se aprecia que al no existir un parámetro como lo es la agravante de reincidencia al momento de sancionar, resulta muy lesivo que los proveedores usen este instituto jurídico procesal solo para beneficiarse; pues, se advierte que el hecho que lo amonesten y no lo multen resulta a favor del denunciante; y, a su vez que lo exoneren del pago de costos; pues, se entiende que en ciertas situaciones los consumidores van con abogado al procedimiento, y no podría iniciar un procedimiento por liquidación de costas y costos; en tanto, se le exonera por la presentación del allanamiento.

Respecto a la aplicación del instituto jurídico procesal del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor, todos los funcionarios coincidieron que sí; por lo que, una de nuestras variables que no es sino el “Allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor”, queda acreditada; en tanto, si se aplica dicha figura en los procedimientos antes mencionados.

Asimismo, en cuanto al uso abusivo del allanamiento en los procedimientos de protección del consumidor, el 90% de los entrevistados respondieron que sí consideran que algunos supuestos hay un uso abusivo de dicho instituto por los proveedores; no obstante, ello, procedemos a citar dos de las respuestas más detalladas, la primera por la funcionaria Karen Stanna Frey Cajamarca, analista legal en la Secretaría Técnica de la Comisión del Indecopi de Piura:

“Sí; en tanto, la mayoría de proveedores usa el allanamiento para poder acceder a los beneficios que trae consigo su presentación dentro del plazo legal; pues, se le exonera del pago de costos y se le amonesta; sin embargo, muchos proveedores luego de los 15 días hábiles de emitida la resolución final, no cumplen con la medida correctiva, lo cual genera una expectativa errónea al consumidor, y a su vez un gasto; en tanto, tendría que recurrir a un procedimiento de incumplimiento de medida correctiva, e incluso a la vía ordinaria”

En esa misma línea el funcionario Jhon López Escobar, especialista en la Secretaría Técnica de la Comisión del Indecopi de Piura, precisa que:

“Sí, dado que, en aras de buscar la economía procesal, el allanamiento como figura supone mayores beneficios para los proveedores infractores pues a cambio de ello, reciben como sanción una amonestación (salvo determinados supuestos de afectaciones a la vida y la salud de las personas) y se ven exentos del pago de los costos, lo cual supone directamente un perjuicio al consumidor afectado quien al acudir a la institución pudiera haber contratado los servicios de un abogado. De modo que, la sanción obtenida después de haberse determinado la infracción no es suficiente para un cambio en la conducta.

Sin perjuicio de lo antes señalado, considero que el allanamiento como figura es una buena herramienta para ayudar a los órganos resolutivos con la carga procesal pues muchas de las conductas denunciadas tienen cuantías ínfimas que no requieren de mayor análisis, sin embargo, es necesaria también una reforma legislativa que equilibre las consecuencias y beneficios para ambas partes del procedimiento”

Aunado a ello, respecto al hecho que aquellos proveedores que usan el allanamiento, en alguno supuestos no cumplen con la medida correctiva, el 100% de los entrevistados, refirieron no manejar una cifra exacta respecto de ello; sin embargo, sostuvieron que si hay procedimientos en los que el proveedor presenta allanamiento y luego no cumple con la medida correctiva

ordenada. Al respecto, el funcionario Juan Salas Cueva asistente legal en el Órgano de Procedimientos Sumarísimos, precisa que:

“No todos, existen casos en los cuales, a pesar de haberse allanado, el proveedor no cumple con lo ordenado por la autoridad administrativa, lo que trae como consecuencia que el consumidor inicie una denuncia por incumplimiento de medida correctiva.”

Respecto de ese mismo punto, el especialista Jhon Lopez Escobar, sostiene que:

“No manejo una cifra respecto al grado de cumplimiento, sin embargo, considero que de los procedimientos que he tenido a cargo, en la mayoría de los casos no acreditan el cumplimiento de la medida correctiva al momento de la formulación del allanamiento, extendiéndose el cumplimiento de esta hasta la notificación de la Resolución Final, pese a que, desde el inicio del procedimiento la denunciada conoce lo solicitado por consumidor afectado. Por ello, considero que en la práctica más allá de buscarse una pronta solución de controversias para el consumidor afectado, resulta siendo una herramienta de economía procesal empleada por proveedores infractores”

Y, bajo esa misma línea de respuesta brindada por los asistentes, la funcionaria Karen Frey Cajamarca, sostiene que:

“No, en la práctica se advierte que los proveedores pese a haber presentado allanamiento no le dan cumplimiento a la medida correctiva; por lo que, tal como precisé en la respuesta a la pregunta precedente, genera que los proveedores recurran a otro procedimiento; que no es sino, el de incumplimiento de medida correctiva; asimismo, en muchas situaciones hemos tenido dualidad de proceso y procedimiento; en tanto, el proveedor incluso ha ido a la vía ordinaria a un procedo único de ejecución; por tanto, se advierte que en muchas situaciones, lo proveedores buscan un beneficio en cuanto a los efectos del allanamiento; sin embargo, genera en la realidad que lejos de beneficiar al consumidor quien tiene una necesidad impostergable por lo cual recurre a un procedimiento, termine por entorpecerlo; en tanto, estaría

gastando más para dar cumplimiento a la medida correctiva en otro procedimiento, o en otra vía.”

Finalmente, respecto al punto que versa sobre el análisis de la reincidencia como agravante en aquellos supuestos donde el proveedor pese a allanarse no cumple con la medida correctiva, se tiene que el asistente legal del Órgano de Procedimientos Sumarísimos Juan Salas Cueva, sostiene que:

“Si, ya que, con ello muchos proveedores podrían optar por llegar a acuerdos con los denunciantes, ya que, a pesar de allanarse recibirían una sanción por reincidencia.”

En esa misma línea, el especialista Jhon Lopez Escobar, respecto de este punto, precisa:

“Considero que es importante tener en cuenta la reincidencia como factor al analizar las conductas del proveedor pues la finalidad de la sanción es desincentivar la comisión de conductas infractoras y evitar que la ganancia obtenida como resultado de estas sea superior a las sanciones recibidas; sin embargo, atendiendo al supuesto en concreto creo que si bien realizar una interpretación entorno al 112° por parte de los órganos resolutivos sería un precedente importante a tener en cuenta (...)”

Por lo tanto, de lo antes mencionado permite advertir que la investigación realizada si tiene sustento práctico; en tanto, se advierte que en el fenómeno real si se han generado ciertos puntos grises en cuanto al uso del allanamiento; no obstante, teniendo la posibilidad los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de tomar en cuenta la agravante de reincidencia, la omiten y aprueban el allanamiento; pese, a que hay proveedores que tienen conductas reiterativas; en tanto, pese a presentar allanamiento no cumplen con la medida correctiva.

Aunado a ello, en la presente investigación hemos recabado resoluciones finales de ciertos expedientes donde el proveedor es la Inmobiliaria los Altos de Castilla, y se advierte que en la primera instancia presentó allanamiento; no obstante, se aprecia la existencia de incidentales;

en tanto, se iniciaron procedimientos por incumplimiento de la medida correctiva. Al respecto, el Exp. N° 908-2023/PS0-INDECOPI-PIU de primera instancia, se advierte que en su Resolución Final N°1199-2023/PS0-INDECOPI-PIU declararon fundada la denuncia en mérito al allanamiento presentado por el proveedor; y, dictaron como medida correctiva lo siguiente:

“SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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: (i) Cumpla con brindar una respuesta idónea a la solicitud de desistimiento presentada por el señor Livia, vía correo electrónico el 11 de julio de 2023, asimismo se pronuncie acerca de la resolución del contrato y la fecha de devolución, y, en ese sentido, cumpla con devolver la suma pagada por la separación de un bien inmueble futuro, la cual asciende a S/.13,434.00.”

Sin embargo, se advierte el expediente N° 33-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU, el cual es un incidental del expediente precitado; sin embargo, el motivo de inicio de este procedimiento es por el incumplimiento de la medida correctiva.

Asimismo, tenemos el expediente principal N° 471-2023/PS0INDECOPI-PIU, en el cual el se advierte que el ORPS declara fundada la denuncia en mérito al allanamiento presentado por el proveedor; asimismo, dicta como medida correctiva la siguiente:

“SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución: (i) Cumpla con brindar atención a la solicitud de devolución del dinero abonado por el señor Ore para la compra de un lote de terreno en el proyecto de vivienda “Los Altos de Castilla”, mediante Carta Notarial; y, en ese sentido, cumpla con realizar la devolución del dinero efectivamente abonado por el denunciante para la compra del lote de terreno.”

Sin embargo, pese a ello se advierte que obra un expediente incidental signado bajo el número N° 597-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU; pues, el consumidor se vio en la necesidad de iniciar un procedimiento por

incumplimiento de medida correctiva; en tanto, el proveedor pese a haberse allanado, no cumplió con la misma.

En ese sentido, se advierte que pese a que en primera instancia el proveedor se allana a la imputación incoada en su contra, tiene una conducta reiterativa de no cumplir con la medida correctiva; asimismo, de las resoluciones antes citadas, se aprecia que la medida correctiva tiene el mismo corte; pues, versa sobre la devolución del dinero cancelado por el consumidor; en tanto, no cumplieron con la entrega del bien inmueble; por lo que, pese a generarle la expectativa de devolución del dinero al consumidor, este no cumple con la medida correctiva, lo cual genera que el consumidor termine por iniciar un procedimiento por incumplimiento de medida correctiva.

Es por ello, que en la presente investigación se propone implementar reformas en la normativa vigente, específicamente en las directrices que regulan los procedimientos de protección al consumidor.

Por lo que, dentro de estas reformas deberían incluir la consideración obligatoria de la reincidencia al momento de sancionar, asegurando que las sanciones sean efectivas y disuasorias, protegiendo así los derechos de los consumidores y promoviendo prácticas comerciales justas.

En ese sentido, podría analizarse el hecho de que se amplie lo regulado en la Directiva N°001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor a la cual se encuentran sujetos los proveedores, específicamente el artículo 29 a efectos de que se establezca una limitante en cuanto al uso del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor.

Dicha propuesta la acompañamos del comentario emitido por la funcionaria Karen Frey Cajamarca, quien respecto al análisis de la reincidencia como agravante en aquellos casos donde el proveedor se allane y no cumpla la medida correctiva:

“Sí, ya que esto generaría que los proveedores se automotiven y eviten estas conductas reincidentes; asimismo, serviría como un parámetro al uso excesivo de esta institución y ayudaría incluso a reducir los procedimientos

por incumplimiento de medida correctiva tras la presentación de un allanamiento.

Por lo que, se aprecia que de cierta forma el hecho de que los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos al momento de graduar la sanción en aquellos supuestos donde los proveedores presenten allanamiento y no cumplan con la medida correctiva, analicen la reincidencia como agravante coadyuvaría a la protección integral de los consumidores; pues, el consumidor no se vería afectado con la expectativa de cumplimiento de lo pretendido en el procedimiento.

Lo antes señalado, guarda relación con lo expuesto por Limache (2022) en su investigación denominada “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la oficina regional del INDECOPI de Puno”, en la cual refirió que la reincidencia no se estaría aplicando como criterio agravante en los casos con allanamiento, lo que menoscaba la facultad sancionadora del Indecopi ya que el proveedor podría tomar la sanción de amonestación como un aliciente para continuar repitiendo dicha conducta en el futuro.

Asimismo, con lo precisado por Núñez Benavides (2020) quien en su investigación denominada “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022”, precisó que resulta excesivo el beneficio otorgado a los proveedores en relación a la exoneración de los costos procesales, en tanto son sus propias acciones las que derivaron en la producción de los mismos, siendo necesario una retribución a los consumidores por dicho monto; más aún si la exoneración de costos procesales no resulta fundamental la decisión de allanarse un proceso; por lo que la eliminación de dicho beneficio no repercutiría negativamente en los procesos de protección y defensa del consumidor.

Por tanto, todo lo antes contrastado nos permite concluir que sí resulta necesario un límite al uso del allanamiento en los procedimientos en materia de protección al consumidor; en tanto, se aprecia que con los efectos que se derivan del mismo; que no son sino la amonestación y la exoneración del pago de costos, se constituyen como un beneficio directo para el proveedor; pues,

en muchos de los casos analizados por el ORPS se advierte que pese a dicho allanamiento el proveedor no cumple con la medida correctiva; por lo cual, se estaría afectado al consumidor, a quien incluso se le resta la posibilidad de iniciar un procedimiento por liquidación de costos; en tanto, en mérito a dicho allanamiento, ya se le ha exonerado de dicho pago al proveedor reincidente.

CONCLUSIONES

1. El allanamiento se ha convertido en una estrategia utilizada por los proveedores para evadir sanciones más severas, como multas pecuniarias. Al allanarse, los proveedores no solo logran evitar el pago de multas y costos procesales, sino que también, frecuentemente, no cumplen con las medidas correctivas ordenadas, generando un ciclo de impunidad y frustración para los consumidores. Esta práctica pone en evidencia una falla en el sistema que permite que los proveedores reincidan en conductas infractoras sin enfrentar consecuencias significativas.
2. En la práctica actual de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, se evidencia una deficiente aplicación de la reincidencia como circunstancia agravante al momento de atribuir responsabilidad administrativa al proveedor y fijar la sanción correspondiente, especialmente cuando este se acoge al allanamiento. Un ejemplo representativo es el de la empresa Inmobiliaria Los Altos de Castilla S.A.C., en cuyos casos se ha constatado que, pese a que un porcentaje significativo de las denuncias incluyen la aceptación de cargos mediante allanamiento, la autoridad aplica medidas que, en los hechos, liberan al proveedor del pago de costas y reducen la sanción a una simple amonestación. Esta situación ha derivado en el incumplimiento reiterado de las medidas correctivas impuestas, lo que ha obligado a los consumidores afectados a presentar nuevas denuncias por la falta de acatamiento de dichas disposiciones.
3. El examen de los casos analizados permite concluir que la reincidencia no se está considerando como elemento agravante ni en la determinación de la responsabilidad administrativa ni en la graduación de la sanción, cuando el proveedor se allana a los cargos. Ello se refleja en el caso de la empresa Inmobiliaria Los Altos de Castilla S.A.C., donde se verificó que aproximadamente en el 75 % de las denuncias tramitadas la empresa recurrió al allanamiento. Sin embargo, tras aprobarse dicho acto procesal y aplicarse sus efectos tales como la exoneración de costas y la sustitución

de la multa por una amonestación—, la entidad no cumplió con las medidas correctivas ordenadas. Como consecuencia, los consumidores se vieron en la necesidad de interponer nuevas denuncias por el incumplimiento de tales disposiciones.

4. RECOMENDACIÓN

1. Resulta fundamental implementar reformas en la normativa vigente, específicamente en las directrices que regulan los procedimientos de protección al consumidor. Se recomienda establecer límites claros al uso del allanamiento, de modo que este no sea utilizado indiscriminadamente como herramienta para eludir responsabilidades. Estas reformas deberían incluir la consideración obligatoria de la reincidencia al momento de sancionar, asegurando que las sanciones sean efectivas y disuasorias, protegiendo así los derechos de los consumidores y promoviendo prácticas comerciales justas. En ese sentido, podría analizarse el hecho de que se amplíe lo regulado en la Directiva N°001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor a la cual se encuentran sujetos los proveedores, específicamente el artículo 29 a efectos de que se establezca una limitante en cuanto al uso del allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Averitt & Lande, N. (2001). La soberanía del consumidor - Una teoría unificada de la Ley Antimonopólica y de Protección al Consumidor. *ius et veritas* 23, 1 - 30.
- Ayvar Ayvar & Borda Gianella, R. (2020). La prescripción de las infracciones en el Derecho. *THEMIS*, 269 - 291.
- Briseño Sierra, H. (1969). *Derecho procesal, Volumen II*. México D.F: Cárdenas Editor y Distribuidor.
- Cabanellas de Torres, G. (2000). *Diccionario Jurídico Universitario*. Buenos Aires: Heliasta.
- Canalle, R. (2023). *Asesoría en Derecho del Consumidor y Empresarial*. Obtenido de CANALLE ABOGADOS: <https://canalleabogados.com/#AREAS>
- Código de Protección al Consumidor, Ley N°29571 (Congreso de la República 12 de Agosto de 2010).
- Constitución Política del Perú. (1993). *Art. 65*.
- Couture Echeverry, E. (1958). *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*. Buenos Aires: Roque Depalma Editor.
- Damían Medina, O. (2023). ALCANCES DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO FRENTE A LA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD EN LA JUSTICIA DE CONSUMO EN EL PERÚ. *VOX JURIS*, 80-96.
- Deza Sandoval & otros, T. (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador*. Lima - Perú: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Durand Carrión, J. B. (2020). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, 69-81.

- ECHAÍZ MORENO, D. (2012). El derecho del consumidor a la seguridad. *Ius et Praxis*, 103 - 124.
- García de Enterría, E. (2008). *Derecho Administrativo*. Madrid: Civitas.
- García Lavado, A. O. (2020). *La inevitable derogación del Allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú*. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes.
- Ghianella Arlette Liza Ferrari. (2018). *“El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el*. Lima: PUCP.
- Gómez Apac Hugo, I. R. (2009). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad* 34, 134-146.
- GORDILLO, A. (1998). *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.
- Gutierrez Huaman, R. J. (2017). *La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de Huancavelica en el 2006*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Headrick, W. (2021). ALLANAMIENTO. *El Headrick de la ENJ - Tomo II*, 1 - 2.
- Hinostroza Minguez, A. (2016). *Comentarios al Código Procesal Civil. Tomo II*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- Ledesma Narváez, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil, análisis artículo por artículo*. Lima: Editorial Universidad Sur Colombina.
- Lesli, N. B. (2020). *“Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022”*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Limache Frisancho, R. V. (2022). *CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*

TRAMITADOS POR LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Linares Ayllon, E. (2019). *LOS EFECTOS DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.* Arequipa: REPOSITORIO UNIVERSIDAD SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.

Linares Ayllon, E. (2019). *Los efectos del allanamiento y reconocimiento en los procedimientos de protección al consumidor, año 2019 Arequipa.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.

Lora Álvarez & Ávalos Rodríguez, G. (2009). Del dicho al hecho: límites a la aplicación del principio de primacía de la realidad por parte de la Autoridad Administrativa de Trabajo. *ius LA REVISTA*, 1 - 13.

Monroy Gálvez, J. (2013). *Diccionario Procesal Civil*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.

Montero Aroca, J. (2010). Crisis procesales. *Procesal Civil*, 8 - 15.

NACIONES UNIDAS, O. (2017). *Manual sobre protección del consumidor.* Estados Unidos: NACIONES UNIDAS.

ORTIZ ORTIZ, E. (1981). Nulidades del acto administrativo en la ley general de administración pública. *Revista del Seminario Internacional de Derecho Administrativo San José.*

Palacio, L. (2003). *Manual de Derecho Procesal Civil.* Buenos Aires, Argentina: Abeledo Perrot.

ROJAS FRANCO, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO PUCP N° 67*, 1 - 12.

Rozas Cardenas, D. G. (2021). *Efectos del Allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al Consumidor ante Indecopi entre los años 2016 al 2021.* Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Tafur Hidalgo, M. M. (2020). *Protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en INDECOPI - San Martín 2020*. San Martín .

Torres Mejía, M. (2023). *La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor y los derechos disponibles que garantiza el procedimiento trilateral*. Lambayeque - Perú.

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

"OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

INDICACIONES: El presente instrumento tiene por finalidad recopilar su opinión respecto a distintos ítems relacionados a la omisión del análisis de la reincidencia como gravante en aquellos casos donde el proveedor presenta allanamiento. Para lo cual, se pide que puedan responder las siguientes preguntas con transparencia, neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Juan Carlos Salas Cueva

Cargo: Asistente Legal

Institución: INDECOP

OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LOS EFECTOS QUE ACARREA LA OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Preguntas:

1. ¿El allanamiento a la imputación por parte del proveedor si es de aplicación por el Indecopi, en los procedimientos administrativos sancionadores?

Si.

2. De ser así ¿usted considera que el uso del allanamiento por parte de ciertos proveedores es abusivo?


No, en realidad considero que cuando un proveedor se allana, acepta los hechos imputados y con ello la autoridad administrativa puede resolver un caso en un plazo más corto lo cual beneficia al consumidor.

3. **¿Aquellos que invocan el instituto procesal del allanamiento cumplen con la medida correctiva?**

No todos, existen casos en los cuales, a pesar de haberse allanado, el proveedor no cumple con lo ordenado por la autoridad administrativa, lo que trae como consecuencia que el consumidor inicie una denuncia por incumplimiento de medida correctiva.

4. **¿Cree usted que dejar de lado el criterio de aprobación del allanamiento y exonerar del pago de costos y sancionar con amonestación, y graduar la sanción en virtud del 112º bajo la agravante de reincidencia es una salida para ponerle un límite al uso excesivo del allanamiento?**

Sí, ya que, con ello muchos proveedores podrían optar por llegar a acuerdos con los denunciados, ya que, a pesar de allanarse recibirían una sanción por reincidencia.

FIRMA	TELÉFONO – CORREO
	957839650

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

"OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

INDICACIONES: *El presente instrumento tiene por finalidad recopilar su opinión respecto a distintos ítems relacionados a la omisión del análisis de la reincidencia como gravante en aquellos casos donde el proveedor presenta allanamiento. Para lo cual, se pide que puedan responder las siguientes preguntas con transparencia, neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.*

Entrevistado: Karen Stanna Frey Cajamarca

Cargo: Asistente legal

Institución: INDECOPI

OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LOS EFECTOS QUE ACARREA LA OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Preguntas:

1. **¿El allanamiento a la imputación por parte del proveedor si es de aplicación por el Indecopi, en los procedimientos administrativos sancionadores?**

Si.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

2. De ser así ¿usted considera que el uso del allanamiento por parte de ciertos proveedores es abusivo?

Sí; en tanto, la mayoría de proveedores usa el allanamiento para poder acceder a los beneficios que trae consigo su presentación dentro del plazo legal; pues, se le exonera del pago de costos y se le amonesta; sin embargo, muchos proveedores luego de los 15 días hábiles de emitida la resolución final, no cumplen con la medida correctiva, lo cual genera una expectativa errónea al consumidor, y a su vez un gasto; en tanto, tendría que recurrir a un procedimiento de incumplimiento de medida correctiva, e incluso a la vía ordinaria.


3. ¿Aquellos que invocan el instituto procesal del allanamiento cumplen con la medida correctiva?

No, en la práctica se advierte que los proveedores pese a haber presentado allanamiento no le dan cumplimiento a la medida correctiva; por lo que, tal como precisé en la respuesta a la pregunta precedente, genera que los proveedores recurran a otro procedimiento; que no es sino, el de incumplimiento de medida correctiva; asimismo, en muchas situaciones hemos tenido dualidad de proceso y procedimiento; en tanto, el proveedor incluso ha ido a la vía ordinaria a un proceso único de ejecución; por tanto, se advierte que en muchas situaciones, los proveedores buscan un beneficio en cuanto a los efectos del allanamiento; sin embargo, genera en la realidad que lejos de beneficiar al consumidor quien tiene una necesidad impostergable por lo cual recurre a un procedimiento, termine por entorpecerlo; en tanto, estaría gastando más para dar cumplimiento a la medida correctiva en otro procedimiento, o en otra vía.

4. ¿Cree usted que dejar de lado el criterio de aprobación del allanamiento y exonerar del pago de costos y sancionar con amonestación, y graduar la sanción en virtud del 112º bajo la agravante de reincidencia es una salida para ponerle un límite al uso excesivo del allanamiento?

Sí, ya que esto generaría que los proveedores se automoliven y eviten estas conductas reincidentes; asimismo, serviría como un parámetro al uso excesivo de esta institución y ayudaría incluso a reducir los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva tras la presentación de un allanamiento.

FIRMA	TELEFONO – CORREO
	944929152

	karen.fc04@outlook.com
---	------------------------

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

"OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

INDICACIONES: *El presente instrumento tiene por finalidad recopilar su opinión respecto a distintos ítems relacionados a la omisión del análisis de la reincidencia como gravante en aquellos casos donde el proveedor presenta allanamiento. Para lo cual, se pide que puedan responder las siguientes preguntas con transparencia, neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.*

Entrevistado: *Cielo Geraldínea Guerrero Pérez*

Cargo: *Asistente legal*

Institución: *INDECOP*

OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LOS EFECTOS QUE ACARREA LA OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Preguntas:

1. **¿El allanamiento a la imputación por parte del proveedor si es de aplicación por el Indecopi, en los procedimientos administrativos sancionadores?**

Si es de aplicación y genera como consecuencia la exoneración del pago de costos del procedimiento administrativo sancionador.

2. **De ser así ¿usted considera que el uso del allanamiento por parte de ciertos proveedores es abusivo?**

Considero que la mayoría de los proveedores usa el allanamiento de manera desmesurada, por lo que, se debería tomar acciones preventivas respecto al uso de dicha figura; por ejemplo, si existió un reclamo en el SAC antes de interpuesta la denuncia y el denunciado no asistió a la audiencia de

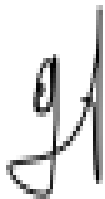
conciliación o no cumplió con responder dicho reclamo en el plazo establecido; podría tenerse en cuenta dicha conducta al momento de evaluar el allanamiento.

3. ¿Aquellos que invocan el instituto procesal del allanamiento cumplen con la medida correctiva?

Desconozco si todos los administrados cumplen con la medida correctiva impuesta.

4. ¿Cree usted que dejar de lado el criterio de aprobación del allanamiento y exonerar del pago de costos y sancionar con amonestación, y graduar la sanción en virtud del 112º bajo la agravante de reincidencia es una salida para ponerle un límite al uso excesivo del allanamiento?

Considero que si podría ser una medida adecuada, mediante la cual se podría evitar el uso del instituto del allanamiento de forma abusiva por los proveedores.

FIRMA	TELEFONO – CORREO
	922951800

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

"OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

INDICACIONES: *El presente instrumento tiene por finalidad recopilar su opinión respecto a distintos ítems relacionados a la omisión del análisis de la reincidencia como gravante en aquellos casos donde el proveedor presenta allanamiento. Para lo cual, se pide que puedan responder las siguientes preguntas con transparencia, neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.*

Entrevistado: Jhon Lopez Escobar

Cargo: Especialista

Institución: Indecopi

OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LOS EFECTOS QUE ACARREA LA OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Preguntas:

1. **¿El allanamiento a la imputación por parte del proveedor sí es de aplicación por el Indecopi, en los procedimientos administrativos sancionadores?**

Sí, se aplica a los procedimientos administrativos y surte efecto si se cumple con determinadas condiciones como por ejemplo haber sido presentado dentro del plazo previsto para la formulación de descargos, entre otros supuestos recogidos en la directiva N° 001-2021-COD-INDECOPÍ.

2. **De ser así ¿usted considera que el uso del allanamiento por parte de ciertos proveedores es abusivo?**

Sí, dado que, en aras de buscar la economía procesal, el allanamiento como figura supone mayores beneficios para los proveedores infractores pues a cambio de ello, reciben como sanción una amonestación (salvo determinados supuestos de afectaciones a la vida y la salud de las personas) y se ven

exentos del pago de los costos, lo cual supone directamente un perjuicio al consumidor afectado quien al acudir a la institución pudiera haber contratado los servicios de un abogado. De modo que, la sanción obtenida después de haberse determinado la infracción no es suficiente para un cambio en la conducta.


Sin perjuicio de lo antes señalado, considero que el allanamiento como figura es una buena herramienta para ayudar a los órganos resolutiveos con la carga procesal pues muchas de las conductas denunciadas tienen cuantías ínfimas que no requieren de mayor análisis, sin embargo, es necesaria también una reforma legislativa que equilibre las consecuencias y beneficios para ambas partes del procedimiento.

3. ¿Aquellos que invocan el instituto procesal del allanamiento cumplen con la medida correctiva?

No manejo una cifra respecto al grado de cumplimiento, sin embargo, considero que de los procedimientos que he tenido a cargo, en la mayoría de los casos no acreditan el cumplimiento de la medida correctiva al momento de la formulación del allanamiento, extendiéndose el cumplimiento de esta hasta la notificación de la Resolución Final, pese a que, desde el inicio del procedimiento la denunciada conoce lo solicitado por consumidor afectado. Por ello, considero que en la práctica más allá de buscarse una pronta solución de controversias para el consumidor afectado, resulta siendo una herramienta de economía procesal empleada por proveedores infractores.

4. ¿Cree usted que dejar de lado el criterio de aprobación del allanamiento y exonerar del pago de costos y sancionar con amonestación, y graduar la sanción en virtud del 112º bajo la agravante de reincidencia es una salida para ponerle un límite al uso excesivo del allanamiento?

Considero que es importante tener en cuenta la reincidencia como factor al analizar las conductas del proveedor pues la finalidad de la sanción es desincentivar la comisión de conductas infractoras y evitar que la ganancia obtenida como resultado de estas sea superior a las sanciones recibidas; sin embargo, atendiendo al supuesto en concreto creo que si bien realizar una interpretación entorno al 112º por parte de los órganos resolutiveos sería un precedente importante a tener en cuenta, ello no solucionaría el problema del allanamiento pues tanto el Código de Protección al Consumidor como la Directiva Única del Indecopi, no contempla la reincidencia como condición para la aplicación de los efectos del allanamiento. De modo que, atendiendo al principio de legalidad, serían actos administrativos pasibles de nulidad en la vía contencioso administrativo.

FIRMA	TELEFONO – CORREO
 <p> <small> Consejo Asesorivo del IUPIC Presidente: Carlos Pared Pared Vicepresidentes: Pedro José López y María Victoria María José López y María José </small> </p>	<p>928877829</p>

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

"OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

INDICACIONES: El presente instrumento tiene por finalidad recopilar su opinión respecto a distintos ítems relacionados a la omisión del análisis de la reincidencia como gravante en aquellos casos donde el proveedor presenta allanamiento. Para lo cual, se pide que puedan responder las siguientes preguntas con transparencia, neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: *William Josimar Vite Abad*

Cargo: *Locador de Servicios y autor de la tesis "El allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor"*

Institución: *Indecopi*

OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LOS EFECTOS QUE ACARREA LA OMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA REINCIDENCIA COMO AGRAVANTE PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN EN LOS CASOS DE ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Preguntas:

1. ¿El allanamiento a la imputación por parte del proveedor si es de aplicación por el Indecopi, en los procedimientos administrativos sancionadores?

La figura jurídica del allanamiento si es de aplicación en los procedimientos administrativos sancionador en materia de protección al consumidor, en tanto, la misma es desarrollada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor como un atenuante en los criterios de graduación de la sanción; y, en lo particular, considero que el artículo 29° de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Directiva N° 001-2021-COD-INDECOP) establece mayores alcances sobre dicha figura jurídica.

2. De ser así ¿usted considera que el uso del allanamiento por parte de ciertos proveedores es abusivo?

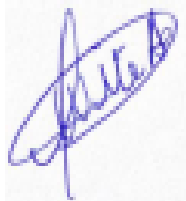
De acuerdo a la lectura realizada en diversas resoluciones emitidas por los órganos resolutorios del Indecopi en materia de protección al consumidor, es posible identificar la reincidencia de determinados proveedores ante las mismas infracciones, lo que nos permite evidenciar el uso abusivo del allanamiento y la poca convicción para evitar incurrir en dichas infracciones.

3. ¿Aquellos que invocan el instituto procesal del allanamiento cumplen con la medida correctiva?

No en todos los casos ya que, pese a evidenciarse el allanamiento formulado por los proveedores denunciados, después de emitida la Resolución Final que impone la medida correctiva correspondiente, el consumidor afectado acude nuevamente ante la autoridad administrativa para poner en conocimiento el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, por lo que, pese al allanamiento formulado, el consumidor no ve satisfecha su pretensión.

4. ¿Cree usted que dejar de lado el criterio de aprobación del allanamiento y exonerar del pago de costos y sancionar con amonestación, y graduar la sanción en virtud del 112º bajo la agravante de reincidencia es una salida para ponerle un límite al uso excesivo del allanamiento?

Sí es una buena propuesta para establecer un límite al uso excesivo del allanamiento ya que ello, de alguna manera, protegerá el mercado, evitando que exista una reincidencia en las infracciones cometidas por el proveedor. Además, se podrá asegurar que el proveedor invoca el allanamiento con la finalidad de resarcir la infracción cometida y no por la exoneración del pago de costos y la imposición de una amonestación.

FIRMA	TELEFONO - CORREO
	948169545 william.viteab@gmail.com



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Plana
EXPEDIENTE N° 0008-2023/PS0/INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN FINAL N° 1199-2023/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : JULIO ARMANDO LIVIA GARCIA (EL SEÑOR LIVIA)
DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
 SANCIONADOR
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MEDIDA CORRECTIVA
 COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Lima, 12 de diciembre de 2023.

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1, del 19 de octubre del 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Livia contra la Inmobiliaria, e imputó a título de cargo, el hecho que no habría dado respuesta idónea a la solicitud de desistimiento y devolución de dinero abonado⁷ presentada por el señor Livia, vía correo electrónico, el 11 de julio de 2023, toda vez que, la respuesta enviada al señor Livia, el 23 de agosto de 2023, vía correo electrónico, sería una Resolución de Convenio para rellenar espacios en blanco para que la firme y la presente, sin pronunciarse acerca de la Resolución del contrato ni la fecha de devolución de dinero; lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Mediante escrito del 3 de noviembre del 2023, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi (en adelante, la Mesa de Partes), la Inmobiliaria formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- Determinar si corresponde:
 - Sancionar o archivar el procedimiento administrativo sancionador contra la Inmobiliaria por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría dado respuesta idónea a la solicitud de desistimiento y devolución de dinero abonado⁷ presentada por el señor Livia, vía correo electrónico, el 11 de julio de 2023, toda vez que, la respuesta enviada al señor Livia, el 23 de agosto de 2023, vía correo electrónico, sería una Resolución de Convenio para rellenar espacios en blanco para que la firme y la presente, sin pronunciarse acerca de la Resolución del contrato ni la fecha de devolución de dinero;
 - De ser el caso, la graduación de la sanción;
 - De ser el caso, las medidas correctivas a favor del señor Livia.
 - De ser el caso, ordenar el pago de los costos y costas del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco Legal Aplicable

M-OPS-03/03

Página 1 de 8

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Los Caños N° 151-153, Urb. Club Casa, Plaza – Perú / Teléfono: 080044040 / Celular: (01)2047777
E-mail: consumero@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 33-2024-IMC/PS0-INDECOPI-PIU
(Exp. N° 908-2023/PS0-INDECOPI-PIU)

RESOLUCIÓN FINAL N° 991-2024/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : JULIO ARMANDO LIVIA GARCÍA (EL SEÑOR LIVIA)

DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LOS ALTOS DE CASTILLA)

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONADOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
COSTOS Y COSTAS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

Piura, 3 de setiembre de 2024

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Final N° 1199-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 12 de diciembre de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura (en adelante, el OPS) resolvió lo siguiente:

SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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:

- Cumpla con brindar una respuesta idónea a la solicitud de desahucio presentada por el señor Livia, vía correo electrónico el 11 de julio de 2023, asimismo se pronuncie acerca de la resolución del contrato y la fecha de devolución, y, en ese sentido, cumpla con devolver la suma pagada por la separación de un bien inmueble futuro, la cual asciende a S/ 13,434.00.

Los Altos de Castilla 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 imponerse una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

- Por escrito presentado el 3 de julio de 2024, a través de Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, Mesa de Partes) el señor Livia denunció a los Altos de Castilla ante el OPS por incumplimiento de medida correctiva.
- Mediante Resolución N° 3 del 12 de julio de 2024, el OPS requirió a Los Altos de Castilla presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
- Con escrito presentado el 7 de agosto de 2024, vía Portal Web del Indecopi, los Altos de Castilla formularon allanamiento a la denuncia planteada en su contra fuera del plazo otorgado mediante Resolución N° 4, en tanto, fueron válidamente notificados el 18 de julio de 2024.

II. ANÁLISIS

M-OPS-0401

Página 1 de 12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Piura

EXPEDIENTE N° 849-2023/PS0-INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN FINAL 849-2023/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE	:	JOSE CARLOS ORE RAMIREZ (SEÑOR ORE)
DENUNCIADO	:	LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LOS ALTOS DE CASTILLA)
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN MEDIDA CORRECTIVA COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD	:	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Piura, 14 de setiembre de 2023.

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1, del 02 de agosto de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Ore contra Los Altos de Castilla, en tanto, no habría atendido la solicitud de devolución de dinero, cancelado para la compra de un lote de terreno en el proyecto de vivienda "Los Altos de Castilla", presentada por el señor Ore mediante Carta Notarial del 9 de enero de 2023 y debidamente diligenciada el 14 de febrero de 2023; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código.
- Mediante escrito del 9 de agosto de 2023, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi (en adelante, la Mesa de Partes Virtual), Los Altos de Castilla formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- Determinar si corresponde:
 - Sancionar o Archivar el procedimiento administrativo sancionador contra Los Altos de Castilla por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría atendido la solicitud de devolución de dinero, cancelado para la compra de un lote de terreno en el proyecto de vivienda "Los Altos de Castilla", presentada por el señor Ore mediante Carta Notarial del 9 de enero de 2023 y debidamente diligenciada el 14 de febrero de 2023;
 - De ser el caso, la graduación de la sanción;
 - De ser el caso, las medidas correctivas a favor del señor Ore.
 - De ser el caso, ordenar el pago de los costos y costas del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco Legal Aplicable

Del deber de idoneidad

M-OPS-03/03

Página 1 de 8



RESOLUCIÓN FINAL N° 597-2024/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : JOSE CARLOS ORE RAMIREZ (EL SEÑOR ORE)
DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C (LOS ALTOS DE CASTILLA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MEDIDA CORRECTIVA
 COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIOS

Piura, 24 de mayo de 2024.

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Final N° 849-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 14 de setiembre de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura (en adelante el OPS) resolvió:

SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. 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 brindar atención a la solicitud de devolución del dinero abonado por el señor Ore para la compra de un lote de terreno en el proyecto de vivienda 'Los Altos de Castilla', mediante Carta Notarial; y, en ese sentido, cumpla con realizar la devolución del dinero efectivamente abonado por el denunciante para la compra del lote de terreno.

Los Altos de Castilla 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 operativamiento 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.

- Con escrito del 15 de enero de 2024, el señor Ore denunció a Los Altos de Castilla ante el OPS por incumplimiento de medida correctiva.
- Por Resolución N° 3, del 27 de marzo de 2024, el OPS requirió a Los Altos de Castilla presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
- Mediante escrito del 22 de abril de 2024, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi, Los Altos de Castilla formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. CUESTIÓN PREVIA:

2.1. Sobre el Allanamiento Formulado.

- Que, mediante Resolución N° 3, del 27 de marzo de 2024, el OPS requirió a Los Altos de Castilla que, en el plazo de cinco días hábiles contados a partir de su notificación presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.



RESOLUCIÓN FINAL 788-2023/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : **EUGENIO ARMAS ARANDA (SEÑOR ARMAS)**
DENUNCIADO : **LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LOS ALTOS DE CASTILLA)**
MATERIA : **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONADOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
COSTOS Y COSTAS**
ACTIVIDAD : **ACTIVIDADES INMOBILIARIAS**

Piura, 25 de agosto de 2023.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, del 7 de julio de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS) admitió a trámite la denuncia interpuesta el señor Armas contra Los Altos de Castilla, en tanto, no habría cumplido con devolver al señor Armas, la suma de S/ 13,040.00 correspondiente al importe cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. CV6 Lote 12, IV B Etapa, conforme a lo establecido en la Resolución de Convenio del 24 de agosto de 2022, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Mediante escrito del 19 de julio de 2023, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi (en adelante, la Mesa de Partes Virtual), Los Altos de Castilla formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Determinar si corresponde:
 - (i) Sancionar o Archivar el procedimiento administrativo sancionador contra Los Altos de Castilla por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría cumplido con devolver al señor Armas, la suma de S/ 13,040.00 correspondiente al importe cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. CV6 Lote 12, IV B Etapa, conforme a lo establecido en la Resolución de Convenio del 24 de agosto de 2022;
 - (ii) De ser el caso, la graduación de la sanción;
 - (iii) De ser el caso, las medidas correctivas a favor del señor Armas.
 - (iv) De ser el caso, ordenar el pago de los costos y costas del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco Legal Aplicable

Del deber de idoneidad

M-OPS-03/03

Página 1 de 8



RESOLUCIÓN FINAL N° 425-2024/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : EUGENIO ARMAS ARANDA (EL SEÑOR ARMAS)
DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : SERVICIOS INMOBILIARIOS

Piura, 27 de marzo de 2024

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Final N° 788-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 25 de agosto de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, OPS) resolvió:

"[...] SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución: (i) Cumpla realizar la devolución del dinero abonado por el señor Armas para la separación de un bien inmueble, ascendente a S/ 13,040.00 cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. CV6 Lote 12, IV B Etapa, acordado en la Resolución de Convenio del 24 de agosto de 2022 (...)"

- Con escrito del 12 de enero de 2024, el señor Armas denunció a Los Altos de Castilla S.A.C. ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura (en adelante el OPS) por incumplimiento de medida correctiva.
- Mediante Resolución N° 3, del 02 de febrero de 2024, el OPS requirió a la Inmobiliaria presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
- Por escrito del 23 de febrero de 2024, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi, la Inmobiliaria formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. ANÁLISIS

2.1. Marco Legal Aplicable

- El artículo 108° del Código señala que, constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.
- Siendo ello así, dentro de las obligaciones impuestas a los proveedores se encuentran las medidas correctivas ordenadas en aquellos pronunciamientos en los que se ha acreditado la responsabilidad administrativa de un proveedor frente a los hechos denunciados por el consumidor; cuyo incumplimiento es susceptible de sanción.



RESOLUCIÓN FINAL N° 723-2023/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE	:	JESÚS DAVID VILLEGAS RAMIREZ (SEÑOR VILLEGAS)
DENUNCIADO	:	LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LA INMOBILIARIA)
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN MEDIDA CORRECTIVA COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD	:	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Piura, 8 de agosto de 2023.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, del 6 de junio del 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, CRPS) admitió a trámite la denuncia interpuesta el señor Villegas contra la Inmobiliaria, e imputó a título de cargo, el hecho que no habría cumplido con devolver al señor Villegas, la suma de S/ 10,578.59 correspondiente al importe cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. DX5 Lote 11, V Etapa, conforme lo establecido en el documento denominado Resolución de Convenio del 24 de setiembre de 2022; lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código.
2. Mediante escrito del 28 de junio del 2023, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi (en adelante, la Mesa de Partes), la Inmobiliaria formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Determinar si corresponde:
 - (i) Sancionar o archivar el procedimiento administrativo sancionador contra la Inmobiliaria por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con devolver al señor Villegas, la suma de S/ 10,578.59 correspondiente al importe cancelado para la adquisición del módulo ubicado en Mz. DX5 Lote 11, V Etapa, conforme lo establecido en el documento denominado Resolución de Convenio del 24 de setiembre de 2022;
 - (ii) De ser el caso, la graduación de la sanción;
 - (iii) De ser el caso, las medidas correctivas a favor del señor Villegas.
 - (iv) De ser el caso, ordenar el pago de los costos y costas del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco Legal Aplicable

Del deber de idoneidad

M-OPS-03/03



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Sede Piura

EXPEDIENTE N° 4-2024 /PS0-INDECOPI-PIU- MC
(Exp. N° 269-2023 /PS0-INDECOPI-PIU)

RESOLUCIÓN FINAL N° 428-2024/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : JESÚS DAVID VILLEGAS RAMÍREZ (EL SEÑOR VILLEGAS)
DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MEDIDA CORRECTIVA
 COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIOS

Piura, 01 de marzo de 2024.

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Final N° 723-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 08 de agosto de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura (en adelante el OPS) resolvió:

SEGUNDO: Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificado la presente resolución, cumpla con:

- Cumpla con realizar la devolución del dinero otorgado por el señor Villegas para la adquisición del módulo ubicado en Mz. D05 Lote 11, V Etapa, conforme lo establecido en el documento denominado Resolución de Convenio del 24 de setiembre de 2022.

Los Altos de Castilla 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 pena de incurrir en una multa correctiva 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.

- Por escrito del 11 de enero de 2024 el señor Villegas denunció a La Inmobiliaria ante el OPS por incumplimiento de medida correctiva.
- Con Resolución N° 3, del 02 de febrero de 2024, el OPS requirió a La Inmobiliaria presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
- Mediante escrito del 22 de febrero de 2024, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi, La Inmobiliaria formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. ANÁLISIS

2.1. Marco Legal Aplicable

- El artículo 108° del Código señala que, constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.
- Siendo ello así, dentro de las obligaciones impuestas a los proveedores se encuentran las medidas correctivas ordenadas en aquellos pronunciamientos en los que se ha acreditado la responsabilidad administrativa de un proveedor frente a los hechos denunciados por el consumidor, cuyo incumplimiento es susceptible de sanción.

M-CPS-03/03

Página 1 de 10



RESOLUCIÓN FINAL 1015-2023/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : LISBETH JANET FERNANDEZ SANTOS (SEÑORA FERNANDEZ)
DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C. (LOS ALTOS DE CASTILLA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MEDIDA CORRECTIVA
 COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIOS

Piura, 30 de octubre de 2023.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, del 05 de setiembre 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, el Órgano Resolutivo) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Los Altos de Castilla, en tanto:
 - (i) No habría realizado la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, programada para los días 30 de diciembre del 2022, 14 y 28 de enero del 2023, por S/ 2350.00 en cada fecha pactada, siendo el total a devolver de S/ 7,050.00, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (ii) No habría hecho efectiva la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, conforme fuese pactado mediante Resolución de Convenio del 21 de marzo de 2022, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Mediante escrito presentado el 21 de setiembre de 2023, en la Mesa de Partes Virtual del Indecopi de Piura (en adelante, la Mesa de Partes Virtual), Los Altos de Castilla formuló allanamiento a todas las pretensiones.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Determinar si corresponde:
 - (i) Sancionar o Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Los Altos de Castilla, por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, no habría realizado la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, programada para los días 30 de diciembre del 2022, 14 y 28 de enero del 2023, por S/ 2350.00 en cada fecha pactada, siendo el total a devolver de S/ 7,050.00
 - (ii) Sancionar o Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Los Altos de Castilla, por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría hecho efectiva la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, conforme fuese pactado mediante Resolución de Convenio del 21 de marzo de 2022;



RESOLUCIÓN FINAL N° 429 -2024/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : LISBETH JANET FERNÁNDEZ SANTOS (LA SEÑORA FERNÁNDEZ)
DENUNCIADO : LOS ALTOS DE CASTILLA S.A.C (LA INMOBILIARIA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
COSTOS Y COSTAS
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIOS

Piura, 01 de abril de 2024.

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Final N° 1015-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 30 de octubre de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Piura (en adelante el OPS) resolvió:

TERCERO. Ordenar a Los Altos de Castilla S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- Cumpla con realizar la devolución del dinero abonado por la señora Lisbeth Janet Fernández Santos, siendo el total a devolver de S/ 7,050.00.

Los Altos de Castilla 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 presente procedimiento, bajo apercibimiento de imponerse una multa correctiva por incumplimiento de medida, 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.

- Por escrito del 04 de enero de 2024 la señora Fernández denunció a La Inmobiliaria ante el OPS por incumplimiento de medida correctiva.
- Con Resolución N° 3, del 02 de febrero de 2024, el OPS requirió a La Inmobiliaria presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
- Mediante escrito del 22 de febrero de 2024, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi, La Inmobiliaria formuló allanamiento a la denuncia planteada en su contra.

II. ANÁLISIS

2.1. Marco Legal Aplicable

- El artículo 108° del Código señala que, constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.
- Siendo ello así, dentro de las obligaciones impuestas a los proveedores se encuentran las medidas correctivas ordenadas en aquellos pronunciamientos en los que se ha acreditado la responsabilidad administrativa de un proveedor frente a los hechos denunciados por el consumidor; cuyo incumplimiento es susceptible de sanción.

M-OPS-0303

Página 1 de 10