



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN DERECHO MENCIÓN DERECHO
CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**

TESIS

**LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS
REPARADORAS DICTADAS POR EL INDECOPI COMO
GARANTÍA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
DERECHO MENCIÓN DERECHO CONSTITUCIONAL Y
PROCESAL CONSTITUCIONAL**

AUTOR

Br. ROSA LILIA OLIVERA FLORES

ASESOR:

Dr. JHONNY HERNÁN TUPAYACHI
SOTOMAYOR

ORCID: 0000-0002-2012-6271

**CUSCO –PERÚ
2026**



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** JHONNY HERNÁN TUPAYACHI SOTOMAYOR, quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS DICTADAS POR EL INDECOPI COMO GARANTÍA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, Presentado por la BR. ROSA LILIA OLIVERA FLORES, con N°. de DNI: 46755728; Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN DERECHO MENCIÓN DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL.


Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 vez, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 21 de abril de 2026.



Firma

Jhonny Hernán Tupayachi Sotomayor

Nro. de DNI 40961651

ORCID del Asesor 0000-0002-2012-6271

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** trn:oid:::27259:580928296

ROSA LILIA OLIVERA FLORES

“LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.pdf

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::27259:580928296

Fecha de entrega

20 abr 2026, 11:48 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 abr 2026, 1:55 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

“LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.pdf

Tamaño del archivo

1.3 MB

251 páginas

49.528 palabras

289.346 caracteres




3% Similitud general

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

Filtrado desde el Informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS DICTADAS POR EL INDECOPI COMO GARANTÍA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES** de la BR. ROSA LILIA OLIVERA FLORES. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **DOCE DE ENERO DEL 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN DERECHO MENCIÓN DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL.

Cusco, 13 de abril 2026

DRA. ROSLEM CÁCERES LÓPEZ
Primer Replicante

DR. GASTÓN JORGE QUEVEDO PEREYRA
Segundo Replicante

DR. ELIAS CARREÑO PERALTA
Primer Dictaminante

MG. ARACELI ACUÑA CHAVEZ
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

A la memoria de mis abuelos, Luis Abel Olivera y Natividad Arredondo, cuyo legado de esfuerzo, valores y amor ha sido inspiración constante en mi vida.

A mi hijo, Sebastián, mi mayor motivación y razón para seguir adelante.

A mi esposo, Edward, por su amor, paciencia y apoyo incondicional.

A mis padres, Daniel y Lilia, mis mayores ejemplos de vida; y, a mis hermanos, Sheyla y Luis, por su constante aliento.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mi asesor, Dr. Jhonny Hernán Tupayachi Sotomayor, por el valioso tiempo dedicado, el apoyo brindado y las enseñanzas compartidas a lo largo de este proceso.

A todos los profesionales del INDECOPI, quienes gentilmente colaboraron en las entrevistas que nutrieron esta tesis con sus conocimientos y experiencias.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Índice general

Dedicatoria	6
Agradecimientos	7
Índice general.....	8
Índice de ilustraciones.....	11
Índice de tablas	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Situación problemática.....	14
1.2 Formulación del problema	16
a. Problema general.....	16
b. Problema específico.....	16
1.3 Justificación de la investigación	17
1.4 Objetivos de la investigación	19
a. Objetivo general.....	19
b. Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
2.1 Bases teóricas	21
2.2 El INDECOPI	41
2.2.1 Definición del INDECOPI.....	41
2.2.2 La Labor del INDECOPI como autoridad nacional de protección del consumidor	42
2.2.3. Organización y funciones del INDECOPI	43
2.3 Las Medidas Correctivas en el Marco Del Derecho Administrativo	60
2.3.1 Aspectos Generales	60
2.3.2. Concepto de Medida Correctiva	62
2.3.3. La Naturaleza Jurídica de las Medidas Correctivas.....	64
2.3.4. Medidas Correctivas y Medidas Cautelares	66
2.3.5. Objeto de las Medidas Correctivas	67
2.3.6. Finalidad de las Medidas Correctivas	68

2.3.7. Tipos de Medidas Correctivas	69
2.3.8. La regulación de las medidas correctivas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444	71
2.3.9. Medidas Correctivas aplicables por el Indecopi.....	75
2.4. Medidas Correctivas en Materia de Protección al Consumidor	77
2.4.1. Las Medidas Correctivas Reparadoras.....	77
2.5. Legislación comparada sobre protección al consumidor	84
A. En Chile	84
B. Argentina.....	85
C. México.....	86
D. España.....	86
2.7 Proyectos legislativos vinculados a la participación del consumidor en las multas administrativas	87
2.8. Marco conceptual.....	89
2.9. Antecedentes	91
2.9.1 Antecedentes internacionales.....	91
2.9.2 Antecedentes nacionales.....	96
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	101
3.1 Tipo y diseño de investigación	101
3.2 Población de estudio.....	102
3.3 Tamaño de la muestra	102
3.4 Técnicas de recolección de datos e información	104
3.5 Análisis e interpretación de la información.....	104
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	105
4.1 Resultado.....	105
4.1.1 Resultados de las guías de entrevista	105
4.1.2 Resultados de los expedientes.....	125
4.2 Análisis de resultados	134
4.3 Discusiones	147
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	156
CONCLUSIONES	156

RECOMENDACIONES.....	158
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	160
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	163
ANEXOS	170

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estructura de los órganos resolutivos de INDECOPI.....	57
--	----

Índice de tablas

Tabla 1 División temática de la competencia resolutiva de los ORPS de Protección al Consumidor de la Sede Central	53
Tabla 2 Diferencias entre el Procedimiento Sumarísimo y el Procedimiento Ordinario	55

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores. Para ello, se empleó un enfoque cualitativo y un diseño no experimental descriptivo, utilizando entrevistas a abogados especialistas y el análisis documental de expedientes y resoluciones emitidas por el INDECOPI. Los resultados evidenciaron que, si bien las medidas correctivas reparadoras representan un avance normativo importante para la restitución de los derechos vulnerados, su eficacia práctica se encuentra limitada por diversos factores. Entre ellos destacan las dificultades en la ejecución de las resoluciones, la limitada efectividad de las multas coercitivas frente a proveedores informales o insolventes, la falta de seguimiento oportuno y los obstáculos para concretar el resarcimiento patrimonial del consumidor. Asimismo, se identificó que, aunque las resoluciones del INDECOPI tienen calidad de título ejecutivo, la vía judicial resulta poco eficiente debido a la sobrecarga procesal, los costos y las demoras existentes, lo que desincentiva a los consumidores a exigir el cumplimiento de las medidas correctivas por dicha vía. Se concluyó que para una protección efectiva de los consumidores se requiere fortalecer la capacidad institucional del INDECOPI, optimizar los mecanismos administrativos de supervisión y ejecución, e implementar medidas complementarias que garanticen el cumplimiento real y oportuno de las medidas correctivas.

Palabras clave: Medidas correctivas, INDECOPI, Protección al consumidor, Multas coercitivas, Vía administrativa.

Abstract

The objective of this research was to analyze the effectiveness of the restorative corrective measures issued by INDECOPI in defending consumer rights. To this end, a qualitative approach and a non-experimental descriptive design were employed, utilizing interviews with specialized attorneys and a documentary analysis of case files and resolutions issued by INDECOPI. The findings demonstrated that, although restorative corrective measures represent an important regulatory advancement for the restitution of infringed rights, their practical effectiveness is limited by various factors. Notable among these are the difficulties in enforcing resolutions, the limited effectiveness of coercive fines against informal or insolvent suppliers, the lack of timely monitoring, and the obstacles to achieving financial redress for the consumer. Furthermore, it was identified that, although INDECOPI's resolutions possess the status of an enforceable title, the judicial route proves inefficient due to procedural backlog, costs, and existing delays, which discourages consumers from demanding compliance with corrective measures through such means. It was concluded that, for effective consumer protection, it is necessary to strengthen INDECOPI's institutional capacity, optimize administrative oversight and enforcement mechanisms, and implement complementary measures that guarantee real and timely compliance with corrective measures.

Keywords: Corrective measures, INDECOPI, Consumer protection, Coercive fines, Administrative proceedings.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En el marco del Estado Constitucional de Derecho, la protección del consumidor constituye una expresión del deber estatal de garantizar la tutela efectiva de los derechos fundamentales dentro de una economía social de mercado. Las relaciones de consumo se desarrollan en un contexto caracterizado por una asimetría entre proveedor y consumidor, lo que justifica la intervención del Estado a fin de restablecer el equilibrio contractual y proteger los intereses económicos del sujeto más débil de la relación.

Este deber encuentra sustento en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, que impone al Estado la obligación de defender el interés de los consumidores y usuarios, garantizando su derecho a la información, a la seguridad y a la protección de sus intereses económicos. Dicho mandato constitucional no se agota en el reconocimiento formal de derechos, sino que exige la existencia de mecanismos eficaces que permitan su restitución real y oportuna cuando estos han sido vulnerados.

En cumplimiento de esta función, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en ejercicio de su potestad sancionadora en materia de protección al consumidor, no solo impone sanciones administrativas a los proveedores infractores, sino que también dicta medidas correctivas reparadoras destinadas a restituir al consumidor en el goce del derecho afectado. Estas medidas pueden consistir, entre otras, en la

devolución de montos indebidamente cobrados, la reposición de bienes, el cumplimiento de prestaciones o cualquier acción orientada al resarcimiento del perjuicio sufrido.

Asimismo, el ordenamiento jurídico reconoce a las resoluciones emitidas por el INDECOPI la calidad de título ejecutivo, lo que permite su ejecución forzada en la vía judicial en caso de incumplimiento. De manera complementaria, se prevé la imposición de multas coercitivas como instrumento destinado a garantizar la observancia de lo ordenado por la autoridad administrativa.

No obstante, pese a este diseño normativo que aparenta dotar al sistema de herramientas suficientes para asegurar la restitución efectiva de los derechos del consumidor, en la práctica se advierten dificultades relevantes en la ejecución de las medidas correctivas reparadoras. En particular, la limitada efectividad disuasiva de las multas coercitivas evidencia deficiencias en la materialización de la tutela administrativa. Esta situación se agrava cuando los proveedores infractores operan en condiciones de informalidad o carecen de patrimonio suficiente, lo que impide la ejecución real de las medidas correctivas reparadoras, aun cuando las resoluciones administrativas cuenten con calidad de título ejecutivo. En tales circunstancias, la vía judicial no se configura como un mecanismo idóneo ni eficaz para el consumidor, pues la inexistencia de bienes ejecutables, sumada a los costos y a la duración del proceso, genera una ausencia de incentivos para su utilización, produciéndose un vaciamiento práctico del mandato de protección al consumidor previsto en el artículo 65 de la Constitución.

Esta situación plantea un problema de relevancia constitucional, en tanto la brecha entre la declaración administrativa del derecho y su ejecución material compromete la efectividad de la tutela del consumidor. En ese sentido, surge la interrogante sobre si los mecanismos actualmente previstos resultan realmente eficaces para garantizar una tutela efectiva y un resarcimiento patrimonial oportuno y suficiente.

En consecuencia, se advierte la necesidad de analizar, desde una perspectiva constitucional, la eficacia real de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI, evaluando el alcance de las resoluciones con calidad de título ejecutivo, la efectividad de las multas coercitivas, el grado de resarcimiento patrimonial logrado en favor del consumidor y las limitaciones que presenta su ejecución en la vía administrativa, a fin de determinar si estas cumplen con el estándar de tutela efectiva exigido.

1.2 Formulación del problema

a. Problema general

¿Cómo son efectivas las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores?

b. Problema específico

- ¿De qué manera las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo protegen los derechos de los consumidores?
- ¿Cómo aseguran las multas coercitivas del INDECOPI el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

- ¿Cómo las medidas correctivas del INDECOPI garantizan el resarcimiento patrimonial de los consumidores?
- ¿Cómo se ejecutan las medidas correctivas del INDECOPI en la vía administrativa para garantizar la protección de los consumidores?

1.3 Justificación de la investigación

Existen múltiples motivos fundamentales que justifican esta circunstancia. Inicialmente, el INDECOPI tiene la autoridad para aplicar sanciones administrativas y medidas correctivas y complementarias con el objetivo de atenuar las repercusiones inmediatas y directas que los consumidores puedan experimentar como resultado de una infracción administrativa, tal como se estipula en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. La finalidad de estas acciones es restablecer a los consumidores en el estado previo a la infracción, asegurando de esta manera la salvaguarda de sus derechos fundamentales.

A pesar de los avances significativos que estas medidas representan, se han identificado dificultades en su cumplimiento efectivo. Aunque las resoluciones del INDECOPI que ordenan medidas correctivas tienen carácter de título ejecutivo, permitiendo al consumidor exigir su cumplimiento en la vía judicial, y aunque el INDECOPI puede iniciar procedimientos administrativos sancionadores contra los proveedores que incumplen, imponiendo multas coercitivas, estas acciones no garantizan siempre el cumplimiento efectivo de las medidas. Esta circunstancia sitúa a los consumidores, la parte más vulnerable en la relación de consumo, en una situación de desamparo.

Teóricamente, esta investigación se justifica porque contribuirá al Derecho Constitucional al profundizar en las causas que impiden el cumplimiento efectivo de

las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI. Este análisis permitió entender mejor las debilidades del marco legal y regulatorio actual, proponiendo soluciones que puedan fortalecer la protección de los consumidores.

Desde una perspectiva práctica, el estudio tuvo como objetivo identificar y proponer estrategias y mecanismos que el INDECOPI podría implementar para asegurar que las medidas correctivas sean efectivas. Esto incluye explorar la posibilidad de ejecutar medidas correctivas dentro de la propia vía administrativa sin necesidad de recurrir al proceso judicial, lo cual podría agilizar y hacer más efectivo el proceso de protección al consumidor.

Desde un punto de vista social, la investigación adquiere relevancia debido a que se esforzó por garantizar la salvaguarda de los derechos de los consumidores, un grupo que frecuentemente se encuentra en una situación desfavorable ante los proveedores. A través de la optimización de las acciones correctivas implementadas por el INDECOPI, se promoverá un incremento en la justicia y la equidad en las relaciones de consumo, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en las instituciones responsables de la protección de sus derechos.

En términos metodológicos, este estudio adoptará un enfoque cualitativo descriptivo, que se centrará en la recolección de datos a través de entrevistas en profundidad con abogados especializados en la materia. Esta metodología permitirá obtener una comprensión profunda y detallada de los desafíos, obstáculos y dificultades que enfrentan los profesionales del derecho y los encargados de la administración de justicia en el dictado de las medidas correctivas. A través de este enfoque, se buscará identificar las barreras prácticas, legales o institucionales que dificultan la efectividad de las medidas correctivas.

Además, el uso de entrevistas con expertos y operadores jurídicos proporcionará una visión holística del problema, permitiendo capturar diversas perspectivas sobre cómo se aplican las resoluciones y qué factores inciden en su ejecución exitosa o fallida. Este proceso de recopilación de datos cualitativos garantizará que las conclusiones obtenidas sean bien fundamentadas, con un fuerte respaldo empírico, y permitirá elaborar recomendaciones pragmáticas que respondan directamente a las problemáticas observadas en el campo.

En consecuencia, la metodología cualitativa descriptiva no solo proporcionará una visión detallada y contextualizada de los obstáculos en el cumplimiento de las medidas correctivas, sino que también servirá como base sólida para las propuestas de mejora que se derivarán de la investigación, asegurando que estas sean pertinentes, realistas y alineadas con la realidad del sistema.

1.4 Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Analizar la efectividad de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores.

b. Objetivos específicos

- Analizar si las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo protegen los derechos de los consumidores.
- Describir cómo aseguran las multas coercitivas del INDECOPI el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores.
- Analizar si las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI garantizan el resarcimiento patrimonial de los consumidores.

- Describir cómo se ejecutan las medidas correctivas ordenadas por el INDECOPI en la vía administrativa para garantizar la protección de los consumidores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Evolución normativa peruana sobre la protección al consumidor

La Constitución de 1979 de Perú consagró formalmente la protección de los consumidores, estableciendo un marco jurídico orientado a la garantía de sus derechos. En este sentido, el artículo 110 de la Constitución establece que el modelo económico del país debe basarse en principios de justicia social, con el objetivo de potenciar el trabajo como la principal fuente de ingresos y como un medio fundamental para la realización personal. Esta disposición subraya la importancia de un entorno económico que permita a las personas acceder a condiciones de vida dignas a través del trabajo, promoviendo el desarrollo integral de cada individuo.

Además, la Constitución asigna al Estado la responsabilidad de fomentar el progreso económico y social, utilizando de manera eficiente los recursos disponibles. Esto implica no solo aumentar la productividad y la producción, sino también garantizar la creación de empleo pleno y la distribución equitativa de los ingresos, de modo que todos los sectores de la población se beneficien de manera justa y equilibrada de los frutos del crecimiento económico. En este contexto, el Estado también tiene la obligación de proteger los intereses de los consumidores, asegurando que estos puedan acceder a productos y servicios de calidad, sin ser víctimas de abusos o engaños por parte de los proveedores.

De esta manera, la Constitución no solo establece un modelo económico basado en la justicia social y el trabajo, sino que también reconoce explícitamente la necesidad de proteger a los consumidores como una parte fundamental del

bienestar social. A través de este enfoque integral, la norma busca promover el desarrollo de los sectores productivos, pero de manera que se respete y garantice la equidad para los consumidores, quienes deben contar con un marco legal que salvaguarde sus derechos y les permita acceder a un mercado justo y transparente.

El Reglamento de Protección al Consumidor, establecido por el Decreto Supremo 036-1983-JUS, fechado el 22 de julio de 1983, fue una pieza clave en el proceso de fortalecimiento de los derechos del consumidor en el Perú. Este reglamento, promulgado como parte de un esfuerzo más amplio por formalizar la protección al consumidor en el marco de la Constitución de 1979, sentó las bases para un sistema normativo que buscaba garantizar el bienestar y la equidad en las relaciones comerciales. En este contexto, el reglamento 23863, que fue emitido el 11 de junio de 1984, representó una extensión de ese proceso, al ser transformado en ley, consolidando aún más la protección de los derechos de los consumidores en el país.

La promulgación de esta legislación se realizó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 110 de la Constitución peruana de 1979, especialmente en relación con el artículo 4, que subraya la importancia de establecer normativas claras para la protección del consumidor. Esta base constitucional sirvió como fundamento para la creación de un marco legal que definiera de manera precisa los términos y conceptos clave relacionados con los derechos de los consumidores. En este contexto, se introdujeron definiciones fundamentales, como la de usuario, un término empleado para describir a cualquier persona que adquiere productos, ya sean fungibles o no, o que recibe un servicio. Este término resultó crucial para la construcción del concepto de consumidor, ya que estableció un vínculo directo con

la idea de ciudadano, reconociendo a todos los individuos como consumidores por el simple hecho de participar en el mercado.

Con este decreto, se comenzó a reconocer de manera formal y amplia el concepto de consumidor, tal como lo entendemos hoy en día. A partir de este marco, la legislación peruana adoptó una visión inclusiva del consumidor, abarcando a todas las personas que realizan cualquier tipo de transacción comercial, sin importar el tipo de contrato que se celebre. Esta ampliación del concepto de consumidor permitió incluir en el ámbito de la protección legal a todos los participantes del mercado, garantizando que sus derechos estuvieran resguardados independientemente del tipo de producto o servicio adquirido. Así, Perú marcó un hito en la creación de una protección integral para el consumidor, entendiendo que todas las formas de contrato que se celebran en el mercado implican un compromiso del proveedor de ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad y que respeten los derechos de las personas.

En ese contexto, las disposiciones constitucionales vigentes otorgaban al Estado una potestad de intervención en la actividad económica, orientada a garantizar que el desarrollo del mercado se produjera conforme a principios de justicia social y equilibrio. Este mandato constitucional no solo legitimaba la regulación estatal, sino que imponía el deber de supervisar y corregir aquellas situaciones que pudieran generar distorsiones o afectar a los agentes económicos en posición de desventaja, particularmente a los consumidores. En tal sentido, la intervención pública se justificaba como un mecanismo destinado a asegurar condiciones de equidad, transparencia y protección en las relaciones de consumo.

La consolidación de este enfoque hizo evidente la necesidad de contar con un organismo regulador especializado encargado de garantizar la defensa de los intereses de los consumidores y de resolver de manera eficaz las controversias derivadas de las relaciones de consumo. En 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció la importancia de la Resolución número 0039/248 de 1985. Esta resolución destacó de manera clara y firme que la protección y defensa de los derechos de los consumidores debe ser vista como una prioridad esencial y un objetivo clave para todos los países del mundo.

Por lo tanto, los países de América Latina adoptaron políticas constitucionales que se enfocan en la protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, la "Ley de Protección al Consumidor", también conocida como el Decreto Legislativo N.º 716 (2000), promulgado el 7 de noviembre de 1991 por el Congreso de la República del Perú, establece en su artículo 3 lo siguiente: a) Consumidores o usuarios son aquellas personas, ya sean jurídicas o naturales, que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios en calidad de usuarios finales. Para lograr este propósito, se aclaró que este concepto abarcaba a todas las personas, sean estas físicas o jurídicas, que adquirieran, usaran o disfrutaran de productos o servicios como usuarios finales. Era esencial presentar un diagnóstico que definiera el destino final de cada caso. La implementación del Decreto Legislativo N.º 716 tuvo un impacto notable en el crecimiento del mercado, lo que ayudó a mejorar la percepción sobre la eficiencia del mercado y a reforzar las normas jurídicas que respaldan la independencia del mercado.

Sin embargo, tal como señala Carlos Baca (2013):

Este modelo respondía a un enfoque netamente sancionador, sin contemplar de manera explícita la facultad de la autoridad para imponer medidas correctivas. Dicha atribución fue incorporada recién con la promulgación de la Ley N.º 27311, el 18 de julio del año 2000, conocida como Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor. Esta norma transformó de forma significativa la función del procedimiento de protección al consumidor, al establecer mecanismos que motivaron a los ciudadanos a presentar sus denuncias, lo que provocó un notable incremento en su número.

En 1992 se creó el Indecopi, entidad cuya relevancia en la evolución del sistema de protección al consumidor será abordada con mayor detalle más adelante. Un año después, en 1993, se llevó a cabo una reforma constitucional que fortaleció dicha protección. En la Constitución de 1993 se incorporó en el artículo 65º la obligación del Estado de proteger a los consumidores y usuarios. Este mandato no solo reconoce el derecho de la población a acceder a información clara sobre los bienes y servicios que circulan en el mercado, sino que además establece la necesidad de priorizar la defensa de la salud y la seguridad de las personas.

Para Baca:

Esta norma es importante no solo porque crea una base constitucional sólida para la protección constitucional, sino también porque establece claramente que el derecho del consumidor a recibir información suficiente sobre los productos y servicios que compra constituye la base de dicha

protección, con el fin de mitigar el daño potencial causado por la asimetría de información (que, en cualquier caso, es inevitable).(Baca Oneto, 2013).

En realidad, la asimetría de información es el factor que distingue más claramente las posiciones del proveedor y del consumidor en el momento del consumo, pone de relieve la desventaja del consumidor y, como resultado, se convierte en uno de los argumentos más sólidos que respaldan la intervención del gobierno para defender y proteger los derechos de los consumidores. (Canales, Donayre, Martín, Martínez, & Tassano, 2015).

Un siguiente hito en esta evolución fue la promulgación y vigencia del Decreto Legislativo N.º 807, el cual definió las atribuciones, normas y estructura del Indecopi, introduciendo cambios significativos tanto en el contenido como en los aspectos procedimentales de los Decretos Ley N.º 25868 y Decreto Legislativo N.º 716. Como se mencionó anteriormente, el paso posterior fue la promulgación de la Ley N.º 27311, que permitió al Indecopi aplicar, además de sanciones, medidas correctivas. Esta norma generó la necesidad de aprobar el primer Texto Único Ordenado del conjunto de normas que rigen el Sistema de Protección al Consumidor, a través del Decreto Supremo N.º 039-2000-ITINCI. (Baca Oneto, 2013).

En junio de 2008 se produjo una reforma importante con la aprobación del Decreto Legislativo N.º 1045, que estableció la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor. Este cambio tuvo un impacto considerable debido a la amplitud de sus disposiciones y al número de

modificaciones incorporadas, muchas de ellas sustentadas en criterios previos desarrollados por el Indecopi.

Posteriormente, se consideró necesario ordenar toda esta normativa en un nuevo Texto Único Ordenado, el cual fue oficializado mediante el Decreto Supremo N.º 006-2009-PCM, publicado el 30 de enero de 2009. Sin embargo, estas reglas tuvieron vigencia limitada, pues fueron reemplazadas tras la entrada en vigor del Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de septiembre de 2010, que derogó las disposiciones anteriores (Baca Oneto, 2013).

Sobre el CPDC, como era de esperar dada su naturaleza, tiene un enfoque globalizador en contraste con las regulaciones anteriores. Regula por separado los diversos sectores en los que pueden verse afectados los derechos de los consumidores, incluidos los servicios de salud, educación, inmobiliarios, financieros y crediticios ofrecidos por organizaciones que no están bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones Privados. (SBS) (Baca Oneto, 2013).

Además de consolidar las diversas leyes de protección al consumidor en un único cuerpo legislativo, este Código también incluye importantes modificaciones nuevas que reforzarán nuestro marco de protección y respaldarán la expansión del mercado. (Durand Carrión, 2016).

No obstante, esta norma introdujo cuatro innovaciones destacadas: (i) una regulación más detallada de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, lo cual exige su armonización con el Código Civil; (ii) el impulso del arbitraje de consumo como mecanismo alternativo para resolver conflictos entre consumidores y proveedores; (iii) la reforma del procedimiento sancionador, con la creación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), que permiten una tramitación más ágil de los casos; y (iv) la obligación para todos los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones, medida que fue reglamentada mediante el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM. (Baca Oneto, 2013).

Siguiendo a Julio Durand, una de las principales novedades introducidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor fue la organización sistemática de los principios que orientan la defensa de los consumidores. Además, se reconocieron políticas públicas que el Estado debe aplicar para resguardar de manera efectiva los derechos e intereses de los usuarios. Entre los avances más relevantes se encuentran la creación del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor y del Sistema de Arbitraje del Consumidor. Asimismo, se estableció un marco específico para la protección en determinados bienes y servicios, tales como los públicos regulados, la salud, la educación, los servicios financieros o el mercado inmobiliario, entre otros.

Del mismo modo, se incorporó un procedimiento sumario para atender reclamos cuando el monto en disputa fuera menor a tres UIT, el cual debía

resolverse en un máximo de treinta días hábiles por instancia. También se fijó la obligación para las empresas de contar con un libro de reclamaciones, a fin de que los consumidores puedan registrar formalmente cualquier inconveniente que enfrenten (Durand Carrión, 2016).

2.1.2. Definición de consumidor y derechos reconocidos

El marco legal peruano define al consumidor como cualquier individuo, ya sea persona natural o persona jurídica, que compra, utiliza o disfruta productos o servicios, ya sean tangibles o intangibles, en calidad de usuario final y fuera del ámbito de un negocio o actividad profesional. Por lo tanto, la adquisición no forma parte de la actividad habitual o comercial del consumidor. Además, se reconoce que los microempresarios pueden ser clasificados como consumidores si compran bienes o servicios no esenciales para su negocio y experimentan una asimetría informativa con respecto al proveedor, lo que los pone en una situación particularmente vulnerable (Méndez, 2024).

Esta definición está completamente alineada con el marco constitucional actual, dado que el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece de manera clara y precisa que el Estado tiene la obligación de proteger los intereses legítimos de los consumidores y usuarios, lo que incluye no solo el derecho inalienable de recibir información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos en el mercado, sino también la garantía de preservar la integridad y el bienestar de la colectividad, especialmente en términos de salud, seguridad y protección.

Este punto resalta la necesidad de abordar de manera efectiva la asimetría informativa a la que se enfrentan los consumidores en sus interacciones y transacciones comerciales con los proveedores de bienes y servicios.

Los consumidores están protegidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual establece una serie de derechos fundamentales. Estos incluyen el derecho a recibir información clara, precisa y suficiente sobre los productos y servicios adquiridos, así como el derecho a ser protegidos contra prácticas abusivas o fraudulentas. Además, subraya la importancia de contar con herramientas eficaces para resolver conflictos y garantizar la protección de los derechos de los consumidores, con el fin de mantener una relación armoniosa entre consumidores y proveedores en el marco de una economía social de mercado.

Desde la perspectiva doctrinal, el consumidor puede clasificarse en distintas categorías que permiten identificar mejor su nivel de capacidad crítica y vulnerabilidad. De acuerdo con la legislación actual, el consumidor final es aquel que emplea o disfruta del bien o servicio para su uso personal o de su grupo familiar o social, sin vinculación con actividades empresariales. Por otro lado, el consumidor medio es conceptualizado como un sujeto informado y razonablemente atento capaz de detectar engaños o errores en la oferta, criterio adoptado en la jurisprudencia europea y administrativa peruana. En última instancia, el consumidor razonable actúa con la diligencia esperada en situaciones ordinarias de consumo, constituyendo un estándar de comportamiento prudente en la relación de consumo (Durand, 2023).

2.1.3 Importancia social y económica de la protección al consumidor

La protección del consumidor tiene una gran importancia social y económica, ya que busca equilibrar las relaciones entre los actores económicos, protegiendo a la parte más vulnerable en el mercado, es decir, el consumidor. El derecho al consumo se entiende como un mecanismo que garantiza a los consumidores el acceso a productos y servicios seguros y adecuados, así como a la información necesaria para tomar decisiones fundamentales, basándose en la Constitución y los derechos humanos. El objetivo de este derecho es asegurar la calidad de vida y el bienestar social de los consumidores, protegiéndolos de prácticas comerciales abusivas (Tassano, 2016).

A lo largo de la historia, el derecho al consumo ha evolucionado, vinculándose con los derechos fundamentales, especialmente con los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA). Esto ha otorgado al derecho al consumo una mayor importancia y una protección legal más amplia. Se considera que el derecho al consumo es parcialmente un derecho humano fundamental, dado que cada Estado tiene la responsabilidad de asegurar el acceso a un consumo digno y justo, garantizando la protección frente a prácticas monopólicas o abusivas que puedan poner en riesgo la libertad y el bienestar de los usuarios.

La protección del consumidor favorece el establecimiento de mercados competitivos y eficientes desde una perspectiva económica. Un mercado que protege los derechos de los consumidores promueve la competencia libre, evita prácticas abusivas como los monopolios, y ofrece a las empresas la oportunidad de competir ofreciendo productos y servicios de alta calidad a precios accesibles. Por

ejemplo, la Constitución del Perú de 1993 establece un modelo de economía social de mercado que impulsa la iniciativa privada autónoma, mientras preserva un marco regulatorio que protege a los consumidores y la competencia. La intervención del gobierno, aunque subsidiaria, es esencial para corregir deficiencias del mercado y garantizar un trato justo para los consumidores, además de promover la inversión y la innovación que beneficien a la sociedad en su conjunto (Ceja et al., 2023).

La protección de los consumidores desde una perspectiva social asegura las condiciones materiales necesarias para una existencia digna, en alineación con el respeto a la dignidad humana y los derechos fundamentales. Este enfoque normativo tiene como fin proteger la salud y la seguridad de las personas, garantizando que la información sobre los productos y servicios sea clara y comprensible. Esto permite a los consumidores tomar decisiones informadas, dándoles las herramientas para tomar decisiones con conocimiento de causa. En varios países, la Constitución y la jurisprudencia protegen estos derechos y establecen obligaciones tanto para las empresas como para el Estado. Se reconoce que la protección efectiva del consumidor está directamente vinculada con la protección de otros derechos fundamentales, como el derecho a la vida y a la salud (Camargo, 2021).

Adicionalmente, la protección de los consumidores se fundamenta en la economía social del mercado, la cual establece restricciones a la libertad económica con el propósito de proteger el interés público y evitar comportamientos nocivos que puedan causar daño tanto a los consumidores como a la sociedad en general. Esta protección se deriva de la vulnerabilidad estructural de los consumidores en sus interacciones comerciales, en las cuales se enfrentan constantemente a asimetrías

informativas y contratos de adhesión. La regulación y defensa de los derechos del consumidor, a través de leyes y organismos especializados, fomenta un entorno donde el consumo es el último eslabón en la producción, generando así beneficios para los consumidores y la economía. Este enfoque se apoya en la teoría económica clásica, como la de Adam Smith, quien argumentó que los capitalistas son útiles a la sociedad únicamente en la medida en que compiten ofreciendo bienes y servicios de calidad a precios bajos.

2.1.4 Concepto constitucional de consumidor

En los últimos años, la protección del consumidor ha cobrado una creciente importancia a nivel nacional, alineándose con el paradigma de la economía social de mercado, consagrado en nuestra Constitución de 1993. La urgente necesidad de emitir resoluciones adecuadas ha generado un interés en la aplicación de diversas ramas del derecho, destacándose especialmente la perspectiva constitucional. En esta sección, se analizará este ámbito de la protección, con un enfoque particular en el derecho constitucional.

Al revisar la perspectiva del consumidor en el artículo 65 de nuestra Constitución, se nota la falta de definición clara y precisa. Se basa en la idea de que la protección del consumidor y del proveedor es fundamental. Sin embargo, esta definición proviene del artículo 3 del Decreto Legislativo N.º 716 (1991), que define a los consumidores como aquellos individuos o entidades que adquieren, utilizan o valoran productos o servicios en calidad de usuarios finales. Esta regulación marcó un hito en la evolución del sistema de economía social de mercado, establecido en la Constitución de 1979, que aún continúa en vigor en nuestra Carta Magna. Esta

perspectiva se basa en la Ley N.º 27251 (2000), que establece que la protección del consumidor debe ser interpretada de la manera más favorable para este.

Por lo tanto, es claro que los consumidores no son entidades separadas, sino que están interconectados con los proveedores dentro de un marco de relaciones establecidas por el mercado y sus necesidades. Este marco requiere la intervención del Estado para asegurar su correcto funcionamiento. No obstante, los autores de la actual Constitución no solo buscan regular el mercado, sino también promover el conocimiento de los consumidores sobre sus derechos.

En la Sentencia recaída en el EXP. N.º 0008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional sostuvo que:

“27. Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario.

28. El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos [como consumidor] o servicios [como usuario] que previamente han sido ofrecidos al mercado.

(...)

30. La Constitución prescribe en su artículo 65º la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente,

consagra un derecho subjetivo. En cuanto a lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En cuanto a lo segundo, la Constitución reconoce el derecho de defenderse de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce el derecho de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

31. De acuerdo con lo establecido por el artículo 65° de la Constitución, el Estado mantiene con los consumidores o usuarios dos obligaciones genéricas; a saber:

a) Garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que estén a su disposición en el mercado. Ello implica la consignación de datos veraces, suficientes, apropiados y fácilmente accesibles.

b) Vela por la salud y la seguridad de las personas en su condición de consumidoras o usuarias.

(...) estos no son los únicos que traducen la real dimensión de la defensa y tuitividad consagrada en la Constitución.

Por otro lado, en la Sentencia 0008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional sostuvo que:

“13. Por ello, a juicio del Tribunal Constitucional, la primera parte del artículo 65 de la Constitución contiene un genérico deber especial de protección del consumidor y usuario que asume el Estado (...), cuyas formas como puede concretizarse, se traducen, sólo de manera enunciativa en garantizar “el derecho a la información (...) así como en velar, “en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Estas concretizaciones del deber especial de protección sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios no se agotan allí, puesto que incluyen la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales, entre muchos otros factores a tomarse en consideración.

14. A criterio del Tribunal, tras los deberes impuestos al Estado en el artículo 65 de la Norma Suprema, subyacen una serie de exigencias que recaen sobre diversos órganos del Estado. En primer lugar, sobre el legislador ordinario, al que se le impone la tarea, mediante la legislación, de crear un órgano estatal destinado a preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. Pero también la tarea de establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e intereses.

(...)

Al legislador incumbe, en efecto, ponderar los diferentes derechos y bienes constitucionales en conflicto, y establecer, con carácter general, los principios

y reglas conforme a los cuales se deberán resolver las controversias entre agentes económicos y los usuarios y consumidores”.

2.1.5 La protección de los derechos fundamentales del consumidor

Según Saenz (2012), la Constitución asegura la protección del interés de los consumidores, adoptando un enfoque bilateral. Esto implica que no solo se reconoce un principio, sino un derecho auténtico esencial. Como principio, orienta la acción del Estado hacia una dirección específica; como derecho fundamental, otorga a las personas la facultad de solicitar y exigir su cumplimiento, aunque en la mayoría de los casos esto se refleja más en el ámbito legal que en el constitucional.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú (1993), el Estado tiene la responsabilidad de proteger los intereses de los consumidores y usuarios. En consecuencia, asegura la accesibilidad de la información sobre los productos y servicios disponibles en el mercado. Además, la protección de la salud y la seguridad de la población también son parte de sus responsabilidades. Esto demuestra que el aspecto central en la protección del consumidor es la garantía del derecho a la información y la corrección de la asimetría informativa. La protección de los derechos fundamentales, que incluye la salud y la seguridad de los ciudadanos como consumidores, adquiere una importancia aún mayor.

2.1.6 Los contenidos legales de la protección al consumidor

Según Sáenz (2012), el reconocimiento constitucional de la protección del consumidor abarca tres componentes principales: información, salud y seguridad. El Decreto Legislativo N.º 716, que se implementó de conformidad con la

Constitución de 1993, estableció estas medidas legislativas, que son un elemento fundamental de la protección del consumidor.

2.1.7 Derechos de los Consumidores

Concordamos con Julio Durand al señalar que “Los derechos del consumidor forman parte de una nueva clase de derechos distintos a los personales y su defensa debe hacerse en forma grupal. El hecho de que el Derecho del Consumidor sea una disciplina relativamente nueva no quiere decir que el derecho anteriormente, no se haya preocupado por los consumidores” (Durand Carrión, 2016).

El reconocimiento de la protección al consumidor en la Constitución se concreta en tres ejes principales: el acceso a la información, la salvaguarda de la salud y la garantía de la seguridad. Estos ámbitos fueron desarrollados posteriormente en el artículo 1 del Título I del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), denominado “Derechos de los Consumidores y la Relación con los Proveedores”. A partir de esta base, se amplía la protección mediante el reconocimiento de diversos derechos que configuran el contenido esencial de dicha normativa, asegurando un marco más sólido para las relaciones de consumo. Así, los consumidores tenemos los siguientes derechos:

- a. **Protección efectiva** frente a productos o servicios que representen riesgos previsibles para su vida, salud o integridad física.
- b. **Información** adecuada, oportuna, veraz y accesible, que les permita tomar decisiones de consumo informadas.

- c. **Defensa de sus intereses económicos**, incluyendo protección contra cláusulas abusivas, prácticas comerciales coercitivas o engañosas.
- d. **Trato justo y no discriminatorio** en toda transacción comercial.
- e. **Reparación, reposición, repetición del servicio o devolución del dinero**, según corresponda.
- f. **Libre elección** de productos y servicios adecuados y de calidad, con información clara sobre la oferta disponible.
- g. **Acceso a procedimientos eficaces y ágiles** para presentar reclamos o denuncias, con trámites sencillos y a bajo costo o gratuitos.
- h. **Ser escuchados**, individual o colectivamente, a través de entidades de defensa del consumidor.
- i. **Reparación e indemnización** por daños conforme al Código y a la normativa civil.
- j. **Asociación para la defensa de derechos e intereses colectivos** en el ámbito del consumo.
- k. **Pago anticipado de créditos**, total o parcial, sin penalidades ni cargos adicionales, con la respectiva reducción de intereses y comisiones.

Es fundamental recordar que, la lista de derechos establecidos no excluye aquellos que están protegidos por el Código o reconocidos por leyes especiales; cualquier acuerdo en contrario o renuncia a los derechos reconocidos será nulo.

2.1.8 Deberes de los Proveedores

Para Durand:

La normativa sobre protección al consumidor establece diversas obligaciones que deben cumplir los proveedores, con el fin de asegurar el respeto a los derechos de los consumidores. Entre estas, destacan principalmente el deber de brindar información adecuada y de garantizar la idoneidad de los productos o servicios ofrecidos. Los capítulos 2 y 3 del título I de la Ley N.º 25971 abordan específicamente dichas obligaciones, detallando los compromisos que los proveedores están legalmente obligados a cumplir. (Durand Carrión, 2016).

a. Respecto al Derecho a la Información los proveedores están obligados

a:

- Los proveedores deben ofrecer al consumidor información clara, veraz y suficiente que le permita tomar decisiones adecuadas y usar correctamente los productos o servicios. Esta información debe ser accesible, en idioma castellano y adaptada a la naturaleza del bien o servicio, evitando datos excesivos o complejos que puedan generar confusión. Asimismo, está prohibido presentar información que pueda inducir a error sobre las características, origen, calidad, precio u otros aspectos del producto o servicio.

b. Respecto a la idoneidad del producto los proveedores están obligados

a:

- Los proveedores deben asegurar la autenticidad de las marcas, la veracidad de la publicidad, y que el contenido y la vida útil del producto coincidan con

lo indicado. Además, deben garantizar que los productos no representen riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad, y advertir adecuadamente sobre los posibles peligros que puedan implicar.

2.2 EI INDECOPI

2.2.1 Definición del INDECOPI

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, fue creado mediante Decreto Ley N° 25868 - Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi, 1992) del 24 de noviembre de 1992; Derogado por la Primera Disposición Final del Decreto Legislativo N° 1033, publicado el 25 de junio de 2008, dio inicio a sus funciones el 08 de marzo de 1993, teniendo como principales funciones la protección de los Consumidores, de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, reconociéndole como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor de acuerdo a lo establecido en el artículo 135° del Código (2010).

Se trata de un Organismo Público Especializado vinculado a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. Según Carlos Ramos, esta condición fue fundamental para su evolución, ya que le ha otorgado la flexibilidad requerida para abordar temas de alto interés público desde una perspectiva paraestatal. (Ramos Nuñez, 2013).

En consecuencia, Indecopi goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (2008) y opera conforme a lo establecido

en su Ley de Organización y Funciones, así como en las normas complementarias y reglamentarias. Además, tiene facultades para supervisar, fiscalizar, controlar e imponer sanciones, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los propósitos para los que fue creado.

2.2.2 La Labor del INDECOPI como autoridad nacional de protección del consumidor

La identificación de la protección del consumidor como un derecho constitucional y la ratificación del Código de Protección al Consumidor en 2010 han sido factores clave que han impulsado las modificaciones significativas en la protección del consumidor en Perú desde su implementación inicial en 1992. El INDECOPI ha asumido la responsabilidad en esta área y ha establecido controles preventivos, supervisores y proactivos, además de implementar medidas específicas (principios, reglamentos y procedimientos) relacionados con la protección del consumidor.

Según lo dispuesto en el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi es la entidad encargada de conocer, en primera instancia y a nivel nacional, las infracciones vinculadas con este marco legal. Asimismo, tiene la facultad de aplicar sanciones y dictar medidas correctivas en los casos que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1033, que regula su organización y funciones.

Es importante señalar que esta competencia es exclusiva y solo puede ser trasladada a otra institución mediante una norma expresa con rango de ley que así lo determine.

Según Araujo (2010), las responsabilidades del INDECOPI abarcan una serie de áreas, todas ellas orientadas a la protección de los consumidores, al fomento del libre mercado y a la defensa de las creaciones intelectuales. La misión principal de este organismo es promover los derechos de los consumidores. La aplicación estricta de las normativas relacionadas con la libre competencia asegura que los consumidores tengan la oportunidad de elegir entre una amplia variedad de productos de alta calidad a precios competitivos, determinados por la oferta y la demanda, y no por factores artificiales.

Este pronunciamiento resalta los objetivos clave de la autoridad de competencia del INDECOPI, que incluyen la protección de la propiedad intelectual, el fomento del libre mercado y la defensa del consumidor. Además, se menciona la dimensión funcional de esta entidad, que delega tareas específicas en tres comisiones encargadas de defender la competencia y de proteger y registrar la propiedad intelectual. La Secretaría Técnica de cada comisión tiene la capacidad de iniciar procedimientos administrativos sancionadores en la ciudad de Lima, así como en las oficinas regionales de las provincias, que constituyen la fase inicial de los procedimientos. Además, el INDECOPI dispone de una segunda instancia administrativa.

2.2.3. Organización y funciones del INDECOPI

De acuerdo con el artículo 2 del Decreto Legislativo N.º 1033, que regula la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, a esta institución se le asignan diversas competencias orientadas a la protección del consumidor y al correcto funcionamiento del mercado. Entre las más relevantes se encuentran:

- Supervisar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa, eliminando barreras burocráticas que resulten arbitrarias o ilegales, así como promoviendo la simplificación administrativa.
- Defender la libre y leal competencia, sancionando las prácticas anticompetitivas y aquellas consideradas desleales, con el propósito de asegurar un entorno competitivo efectivo.
- Corregir desequilibrios en el mercado derivados de prácticas de dumping o de subsidios indebidos.
- Garantizar los derechos de los consumidores, asegurando que la información disponible en el mercado sea veraz, que los bienes y servicios cumplan con la calidad ofrecida y que no exista discriminación en las relaciones de consumo.
- Facilitar el comercio exterior, eliminando barreras no arancelarias que restrinjan el intercambio de bienes y servicios, conforme a la normativa vigente.
- Proteger el crédito y promover la eficiencia económica mediante un sistema concursal que reduzca costos de transacción y permita una adecuada asignación de recursos.
- Administrar la propiedad intelectual, en todas sus formas, dentro del ámbito administrativo establecido por la ley.
- Velar por otros derechos y principios rectores que le sean encargados a través de la legislación aplicable.

Para cumplir estas funciones, el Indecopi cuenta con la facultad de dictar directivas de carácter general, supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y correctivas, resolver controversias, además de ejercer otras atribuciones contempladas en la normativa.

2.2.3.1 La Función de Protección de los Derechos de los Consumidores encargada al INDECOPI

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú señala que, dentro del marco de una economía social de mercado, corresponde al Estado proteger los intereses de los consumidores y usuarios. Para ello, debe garantizar tanto el acceso a información adecuada sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado como la salvaguarda de la salud y seguridad de la población (1993)

En consonancia con este mandato constitucional, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571, promulgada en 2010) no solo desarrolla las normas orientadas a la defensa de los consumidores, sino que también atribuye al Indecopi la responsabilidad de actuar como ente encargado de velar por el cumplimiento y la protección de tales derechos (2010).

En Perú, la protección del consumidor está garantizada por un marco constitucional que asegura los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios, promoviendo la libre competencia y la protección de los derechos en las transacciones comerciales. El artículo 65 de la actual Constitución peruana reconoce la protección al consumidor como un derecho fundamental, limitando las actividades comerciales que puedan comprometer la salud, la seguridad y el bienestar de los ciudadanos. Este respaldo constitucional ha favorecido el avance

normativo y la creación de instituciones dedicadas a la protección del consumidor, siendo el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) la entidad principal encargada de velar por esta protección en este ámbito (Velásquez, 2020).

Las principales responsabilidades de INDECOPI en materia de protección al consumidor están contempladas en su Ley Orgánica y en reglamentos específicos. Entre estas responsabilidades se incluyen la investigación y resolución de denuncias relativas a infracciones de la Ley de Protección al Consumidor. El texto consolidado de esta legislación, que fue actualizado en 2009, garantiza los derechos fundamentales de los consumidores, tales como el derecho a la salud y seguridad, el derecho a una información precisa y veraz, la libertad de elección, el trato justo y la compensación por daños derivados de la adquisición de bienes y servicios. Además, anticipa la implementación de mecanismos de sanción contra prácticas comerciales abusivas y establece un sistema de medidas correctivas que abarca la reparación, reposición o devolución de productos, según la elección del consumidor (Roca & Céspedes, 2011).

Dentro de sus funciones, INDECOPI no solo actúa como órgano arbitral sino también promueve políticas de prevención y educación al consumidor. Estas incluyen campañas informativas, inspecciones de servicios sensibles como el transporte interprovincial y la educación, y el uso de consumidores incógnitos para verificar la calidad del servicio. No obstante, estas medidas aún presentan restricciones en términos de cobertura territorial y sistematización de información, lo cual obstaculiza la efectiva descentralización de la protección al consumidor fuera de Lima y algunas provincias. Adicionalmente, la ausencia de una política nacional

consistente y de indicadores de impacto disminuye la eficacia en la salvaguarda y promoción de los derechos del consumidor.

Como se ha señalado en los párrafos anteriores, la protección de los derechos de los consumidores es una de las responsabilidades asignadas a Indecopi y, en nuestra opinión, una de las más importantes, que analizaremos a lo largo de esta tesis.

No obstante, antes de profundizar en el análisis de esta función y de los mecanismos previstos para su aplicación, resulta pertinente precisar ciertos conceptos clave.

- **Consumidor.** – El término tiene su origen en el latín *consumĕre*, que significa “gastar” o “destruir”, y desde esa raíz se asocia con la idea de quien utiliza o aprovecha bienes. A su vez, la Real Academia Española lo define de manera sencilla como toda persona que adquiere productos para su consumo (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 6).

Ahora bien, los modelos legislativos difieren al definir al consumidor, así, mientras algunos optan por una noción amplia que incluye a todo ciudadano, otros restringen el alcance de dicho concepto a la persona que adquiere bienes o servicios para darle un destino final, como es el caso de la legislación peruana.

Así, de acuerdo a la definición del Código de Protección y Defensa del Consumidor, consumidor es la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final –últimos en la cadena de consumo- productos y/o servicios en beneficio propio o de su grupo familiar o social, vale decir, no destina dichos bienes o servicios a un fin lucrativo o de comercio; extendiéndose dicha definición a los microempresarios.

Para Maraví efectivamente:

“Se contempla una excepción a la regla general, permitiendo que proveedores o comerciantes sean considerados consumidores finales en ciertos casos específicos. Esto aplica únicamente cuando: i) se trata de un microempresario; ii) existe una evidente desventaja informativa frente al proveedor del bien o servicio; y iii) los productos o servicios adquiridos no están directamente relacionados con la actividad principal de su negocio.” (Maraví Contreras, 2013);

También establece que los consumidores que estén directa o indirectamente expuestos o involucrados en una relación de consumo o en una etapa preliminar de la misma están protegidos.

- **Proveedor.-** En la medida en que representan cada una de las categorías bajo las cuales funciona nuestro mercado, los proveedores son todos individuos que, de una forma u otra, participan en el mercado como agentes económicos y forman parte del ciclo económico. Por ejemplo, un proveedor puede ser un productor, distribuidor, importador, distribuidor o proveedor de servicios. (Durand Carrión, 2016).

- **Relación de consumo.-** Independientemente de las situaciones mencionadas en el artículo III del título preliminar del Código, la relación de consumo es el acuerdo por el cual un cliente compra un bien o servicio que le proporciona un proveedor a cambio de dinero. (2010) “En estricto, en una relación de consumo

existen tres elementos: un consumidor, un proveedor y un producto o servicio materia de transacción económica”. (Maraví Contreras, 2013).

Para Durand:

Al no caracterizarse por una relación precio-producto, la relación con el consumidor no es la misma que una relación contractual. Más bien, se trata de un tipo de correspondencia y atención que el proveedor brinda al mercado, lo que le da vida e implica una política comercial de responsabilidad, servicio al cliente, transparencia e información adecuada. (Durand Carrión, 2016).

Por su parte, Espinoza:

Apoya la teoría que dice que la relación con el consumidor debe abarcar todas las circunstancias en las que es necesario proteger al cliente, es decir, «antes, durante y después de la contratación». Según el autor, el objetivo de la conexión con el cliente es, por un lado, proporcionar el producto o servicio y, por otro, recibir el pago correspondiente. (Espinoza Espinoza, 2006).

Ahora bien, una vez aclarados los conceptos señalados, corresponde indicar que el Código establece lo siguiente respecto a la función de protección de los derechos del consumidor:

“El Estado garantiza métodos eficientes y eficaces para resolver las controversias entre proveedores y clientes, incluido el uso de sistemas de autorregulación, mecanismos alternativos de resolución de controversias, como el arbitraje voluntario de los consumidores, la mediación y la

conciliación, y el fomento de que los proveedores aborden y resuelvan de manera directa y rápida las quejas de los consumidores. También garantiza el acceso a procesos administrativos y judiciales rápidos, eficientes y eficaces para resolver conflictos y conceder indemnizaciones por daños y perjuicios. Del mismo modo, facilita el acceso a las actividades a los intereses dispersos y colectivos.” (2010)

2.2.3.2 Mecanismos de Prevención y Solución de Conflictos

Dentro de los mecanismos disponibles para resolver conflictos entre consumidores y proveedores en el marco de las relaciones de consumo, se pueden identificar aquellos que pertenecen a la **autocomposición**, como el Libro de Reclamaciones, el Servicio de Atención al Ciudadano y las iniciativas privadas como las Defensorías Gremiales; y los que corresponden a la **heterocomposición**, tales como los Procedimientos Sumarísimos, Procedimientos Ordinarios y el Arbitraje de Consumo. En esta investigación, el enfoque se centrará específicamente en el análisis de los procedimientos administrativos.

2.2.3.2.1 Procedimientos Administrativos

Las infracciones de estas normas se sancionan y se aplican medidas correctivas mediante el procedimiento sancionador previsto en el Código. El objetivo de estas medidas es restituir al consumidor afectado a la situación en la que se encontraba antes de la infracción en la relación de consumo.

El incumplimiento o el abuso por parte del proveedor en el marco de una relación privada es sancionado por el Estado, como consecuencia del papel tuitivo que el ordenamiento jurídico le otorga (Baca Oneto, 2013).

Así, de acuerdo a lo establecido en el artículo 106° del Código (2010), son tres los procedimientos que el Indecopi tiene a su cargo:

(i) Procedimientos sancionadores (por infracción a las normas de protección al consumidor; por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral; y procedimiento administrativo sancionador por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento; negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado; y denuncia maliciosa); (ii) Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos (por incumplimiento de medidas correctivas; por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento; y por incumplimiento de mandato cautelar); y (iii) Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento. (2010)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 107° del Código:

El procedimiento administrativo vinculado a la protección del consumidor puede iniciarse de oficio, ya sea por iniciativa directa de la autoridad competente, por la presentación de una denuncia individual o a través de asociaciones de consumidores que actúen en representación de sus miembros o en defensa de intereses colectivos y difusos. Dicho procedimiento comienza formalmente con la notificación de los cargos imputados al presunto infractor (2010)

Este procedimiento puede ser tramitado tanto ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor como ante la Comisión de Protección al Consumidor, según corresponda a la naturaleza del caso.

- **Procedimiento Sumarísimo.-**

“Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS), fueron creados para brindar al ciudadano una alternativa rápida y confiable en la protección de sus derechos. Poseen un atributo distintivo: en el corto plazo (30 días hábiles), tienen la capacidad de emitir pronunciamiento sobre denuncias cuyo valor de los productos o servicios involucrados es menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Los OPS, tienen la facultad de convocar audiencias únicas, para resolver las controversias en menor tiempo, mediante la conciliación de las partes en conflicto” (Indecopi, 2018).

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 124 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se estableció la necesidad de contar con un procedimiento especial de atención rápida en aquellos casos cuya materia o cuantía lo ameriten. Con este propósito, el Consejo Directivo del Indecopi creó los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor, los cuales funcionan en las distintas sedes de la institución a nivel nacional, así como en sus oficinas regionales donde existe una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con competencias desconcentradas en este ámbito (2010).

De acuerdo con la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI, conocida como la Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor contemplados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos resolver, en primera instancia administrativa, los casos que

ingresan dentro de su ámbito de competencia, conforme a lo señalado en el artículo 125 del Código.

Esta competencia se organiza en dos criterios principales:

Por cuantía: cuando se trata de bienes o servicios cuyo valor contractual u ofertado no supera las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Por materia: en denuncias vinculadas a la falta de atención de reclamos, la omisión de información requerida, el uso de métodos abusivos de cobranza, la demora o falta de entrega del producto (sin importar el monto involucrado), así como el incumplimiento de medidas correctivas, de acuerdos conciliatorios, de liquidación de costas y costos, o de pagos relacionados con ellos.

En el caso particular de la sede central del Indecopi, existe una división temática de las competencias de los órganos sumarísimos. Dicha organización fue aprobada mediante la Resolución N.º 106-2014-INDECOPI-COD, publicada en el diario oficial El Peruano el 1 de julio de 2014, que asignó funciones específicas a los OPS 1, 2 y 3 en función de materias diferenciadas (2014).

Tabla 1 División temática de la competencia resolutive de los OPS de Protección al Consumidor de la Sede Central

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1	(i) Incumplimiento de medidas correctivas; (ii) Incumplimiento de acuerdos conciliatorios; (iii) Incumplimiento y liquidación de costas y costos;
--	---

	(iv) Servicio de transporte;
	(v) Servicio de turismo;
	(vi) Servicio de telecomunicaciones;
	(vii) Seguros, incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2:	(i) Servicios bancarios y financieros (ii) Planes de salud (iii) Sistema de pensiones (iv) Mercado de valores.
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3	“Los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2”

Nota: Adecuado de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del

Indecopi N° 106-2014-INDECOPI-COD artículo 1

Finalmente es importante señalar que, respecto del plazo, se encuentra previsto que el procedimiento debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles.

○ **Procedimiento Ordinario.-**

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, o la comisión descentralizada con competencia en esta materia, según sea el caso, actúa como segunda instancia administrativa dentro del procedimiento sumarísimo. Su función principal es velar por el

cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de otras normativas que salvaguardan a los consumidores frente a la falta de idoneidad de productos y servicios, la insuficiencia o ausencia de información, y actos de discriminación en el consumo. También se encarga de aplicar disposiciones complementarias o sustitutivas, excepto en los casos en los que una ley expresa limite su competencia. (Indecopi, 2018).

La comisión es competente para resolver denuncias relacionadas con productos peligrosos, discriminación, servicios médicos, afectación a intereses colectivos o difusos, y casos cuyo valor exceda las 3 UIT o no pueda valorarse en dinero. El procedimiento tiene un plazo de resolución de 120 días hábiles.

Una vez que la Comisión emite su resolución, en segunda instancia agota la vía administrativa. En consecuencia, la única alternativa para cuestionarla es acudir al proceso contencioso administrativo.

Tabla 2 Diferencias entre el Procedimiento Sumarísimo y el Procedimiento Ordinario

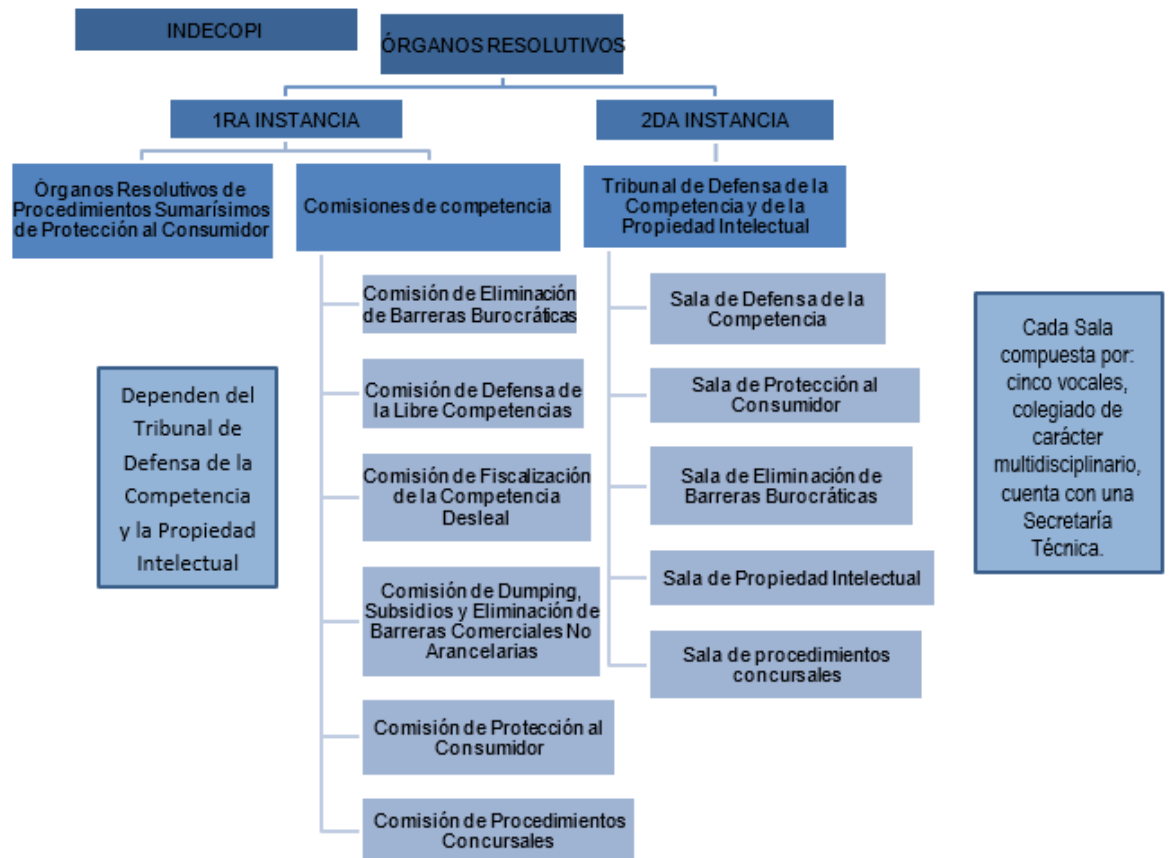
PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS)	PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección al Consumidor (CPC)
Tasa Administrativa S/ 36	Tasa Administrativa S/ 36
<p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. • Resolución Final. <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT ó hasta S/. 12 450 Nuevos Soles. • Por requerimiento de información. • Por métodos abusivos de cobranza. • Por demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. • Por incumplimiento de medida correctiva. • Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio. • Por incumplimiento y liquidación de costas y costos. • Liquidación de costas y costos del procedimiento. <p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos. 	<p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia de Conciliación <p>Acuerdo: Conclusión del procedimiento. No Acuerdo: Continúa el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Final. <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 12 450) o sea inapreciable en dinero. • Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. • Por actos de discriminación o trato diferenciado. • Por servicios médicos. • Por actos que afecten intereses colectivos o difusos. <p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos.
<p>Requisitos</p> <p>Plazo de trámite del procedimiento: 30 días hábiles</p>	<p>Requisitos</p> <p>Plazo de trámite: del procedimiento: 120 días hábiles</p>

Nota: extraído de Fuente: Portal Institucional del Indecopi. (https://www.Indecopi.gob.pe/estructura-organizacional Fecha de consulta: 15.08.18.)

○ **La Sala Especializada en Protección al Consumidor.-** Es el órgano encargado de resolver, en segunda y última instancia administrativa a nivel nacional, los recursos de apelación interpuestos contra las resoluciones emitidas por las Comisiones de Protección al Consumidor en procedimientos ordinarios.

Entre otras funciones, resuelve quejas por defecto en la tramitación, recusaciones, aclaraciones, ampliación y enmienda de sus resoluciones.

Ilustración 1 Estructura de los órganos resolutivos de INDECOPI



2.2.3.3 Sanciones Administrativas y Medidas Correctivas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° del Código (2010):

Con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: a) Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT; b) Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT e c) Infracciones muy graves, con una multa

de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT; sanción que deberá ser impuesta de acuerdo a los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Código. (2010)

Las sanciones administrativas se aplican independientemente de las medidas correctivas, reparatorias o complementarias, que serán abordadas en el próximo capítulo, así como de la posible responsabilidad civil o penal que pudiera derivarse.

2.2.3.3.1 Sanción

Las sanciones administrativas se entienden como la imposición de una circunstancia perjudicial u onerosa a la parte administrada, lo cual ocurre como consecuencia de una violación del marco legal, según lo establece el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). A pesar de la falta de una disposición clara en la Ley N.º 27444, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos argumenta que las sanciones administrativas implican la imposición de una carga o perjuicio a la parte administrada, derivado de una infracción de las normas legales que se manifiesta en el procedimiento administrativo, cuyo propósito principal es de naturaleza punitiva.

Este poder del INDECOPI se fundamenta en la teoría de la responsabilidad civil extracontractual, tal como se ha mencionado previamente. El objetivo de este procedimiento es reparar el perjuicio causado tanto al marco legal como a la entidad representada por el usuario afectado. Por consiguiente, se espera que las sanciones tengan un carácter tanto preventivo como punitivo.

2.2.3.3.2 *Parámetros de la sanción*

La sanción económica conocida como multa tiene como objetivo mantener el orden social y fortalecer la efectividad de la sanción (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Sin embargo, para alcanzar el propósito preventivo, se recomienda la implementación de medidas adicionales, como sanciones accesorias y un control más riguroso sobre las empresas reincidentes.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 112, establece los criterios para la graduación de las sanciones administrativas, del que se adecua la siguiente tabla:

Criterios de Graduación comunes	Circunstancias Agravantes Especiales	Circunstancias Atenuantes Especiales
1. Beneficio ilícito esperado u obtenido por la infracción.	1. Reincidencia o incumplimiento reiterado.	1. Propuesta conciliatoria coincidente con la medida correctiva.
2. Probabilidad de detección de la infracción.	2. Conducta del infractor contraria al principio de conducta procedimental.	2. Cese inmediato de la conducta y medidas correctivas adoptadas.
3. Daño resultante de la infracción.	3. Riesgo o daño a la salud, vida o seguridad del consumidor.	3. Reconocimiento o allanamiento por parte del proveedor en etapas tempranas del procedimiento.

4. Efectos en el mercado de la conducta infractora.	4. Inacción del proveedor ante la infracción conocida.	4. Implementación de un programa efectivo de cumplimiento normativo (compliance).
5. Naturaleza del perjuicio o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.	5. Afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.	5. Otras circunstancias equivalentes favorables según el caso.
6. Otros criterios relevantes según el caso particular.	6. Otras circunstancias – equivalentes según el caso particular.	

Nota: Adecuado del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010)

artículo 112

2.3 Las Medidas Correctivas en el Marco Del Derecho Administrativo

2.3.1 Aspectos Generales

Todos los órganos del Estado están llamados a garantizar la protección de los derechos fundamentales, un deber que tiene sustento constitucional en el marco jurídico peruano. Así, el artículo 1 de la Constitución de 1993 reconoce que la persona humana y el respeto de su dignidad constituyen el fin supremo tanto del Estado como de la sociedad. Del mismo modo, el artículo 44 precisa que entre las funciones esenciales del Estado se encuentra la de asegurar la plena vigencia de los derechos humanos.

Esta interpretación ha sido ratificada por el Tribunal Constitucional en la sentencia del Expediente N.º 0858-2003-AA/TC, de fecha 24 de marzo de 2004, donde se reafirma el carácter prioritario de la defensa de la persona y sus derechos dentro del ordenamiento jurídico.

De lo señalado se advierte que es obligación de la autoridad evitar que se lesione un bien jurídico constitucional y, en caso se haya producido su vulneración, que se remedie el daño ocasionado, no pudiendo ser la respuesta del Estado ante este segundo supuesto, únicamente represiva o de sanción. Compartimos lo manifestado por Casino Rubio, al indicar que “la vulneración del ordenamiento jurídico puede dar lugar a distintas consecuencias que [...] pueden clasificarse en dos categorías distintas: (i) la imposición de una sanción, si aquella está tipificada como infracción y (ii) la restauración del orden jurídico perturbado» (Casino Rubio, 2000).

En esa línea, el ordenamiento jurídico peruano no solo faculta a la Administración Pública a imponer sanciones, sino que también le otorga la posibilidad de dictar medidas correctivas en beneficio de los administrados.

Dentro de estas consecuencias, la sanción administrativa puede entenderse, en términos de Rincón (citado por Parada, 2002), como una respuesta de la Administración frente a una conducta ilícita, con un propósito esencialmente represivo (OEFA, 2016).

Ahora bien, aunque este mecanismo permite castigar la infracción y preservar la legalidad, no garantiza por sí mismo que se restituya la situación

vulnerada. Esa labor corresponde a las medidas correctivas, cuyo objetivo es devolver el estado jurídico al punto previo a la infracción, asegurando así la efectiva protección de los derechos afectados.

Las medidas correctivas tienen sus antecedentes en la llamada función o poder de policía administrativa. Desde esta perspectiva, Díez (1985) explica que dicha función consiste en restringir los derechos individuales en la medida necesaria para garantizar la convivencia social y el bienestar colectivo (citado en OEFA, 2016).

A diferencia de las medidas preventivas o sancionadoras, las correctivas se orientan a restituir la situación jurídica alterada por una infracción, buscando que las cosas regresen al estado anterior a la vulneración de derechos. Esta lógica ha sido recogida en el artículo 249.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, que establece la compatibilidad entre sanciones administrativas y medidas correctivas. Dichas medidas pueden consistir en la reposición o reparación del bien afectado, así como en la indemnización por daños y perjuicios, la cual deberá definirse en el ámbito judicial correspondiente.

Finalmente, para que sean legítimas, las medidas correctivas deben estar expresamente previstas en la norma, responder a criterios de razonabilidad y guardar proporcionalidad con la gravedad de la infracción y la protección de los bienes jurídicos involucrados.

2.3.2. Concepto de Medida Correctiva

Desde una perspectiva legalista, las medidas correctivas pueden entenderse como actos procedimentales cuyo propósito es revertir los efectos de la infracción

o impedir que esta se repita en el futuro. Bajo una mirada más descriptiva, se les atribuyen características como la causalidad, razonabilidad, legalidad, objetividad, exigibilidad, eficacia y utilidad, además de su carácter preventivo y correctivo. Finalmente, en un plano práctico, estas medidas se configuran como instrumentos regulatorios que buscan controlar conductas económicas nocivas en el mercado, asegurando la protección de los derechos e intereses de consumidores, proveedores, inversionistas y del propio sistema de intercambio en general (Villanueva Haro, 2007).

Para Morón Urbina, la medida correctiva es un “instrumento que le permite a la Administración, ante la comisión de actos ilícitos de los administrados, exigir a los mismos el cumplimiento de ciertas obligaciones, a fin de revertir la situación alterada” (Morón Urbina, 2010).

Morón Urbina explica que, en términos generales, las medidas correctivas consisten en órdenes emitidas por una autoridad competente con la finalidad de subsanar, enmendar o corregir una situación irregular. Trasladas al ámbito de las entidades administrativas encargadas de supervisar a los agentes económicos, estas medidas son concebidas en nuestra legislación como instrumentos orientados a corregir conductas infractoras, restablecer situaciones alteradas por actos antijurídicos o garantizar la adecuada prestación de servicios. Asimismo, se conciben como mecanismos destinados a preservar la leal competencia en el mercado y a mitigar los efectos negativos que una infracción pueda haber generado en los consumidores.

De esta manera, las medidas correctivas pueden entenderse como disposiciones emitidas por la autoridad administrativa con el propósito de restituir la situación jurídica que ha sido vulnerada a consecuencia de una infracción, procurando devolverla a su estado original. Esta figura resulta especialmente relevante porque cumple un rol de garantía en la protección de derechos fundamentales, entre ellos los derechos de los consumidores, que constituyen el eje central del presente trabajo de investigación.

2.3.3. La Naturaleza Jurídica de las Medidas Correctivas

De acuerdo con Cuadra y Espinoza (2013), las medidas correctivas se enmarcan dentro de la función de policía de la Administración Pública, entendida como la responsabilidad de garantizar el respeto al ordenamiento jurídico en beneficio del interés general. Desde esta perspectiva, dichas medidas buscan revertir los efectos negativos producidos por situaciones de ilegalidad, procurando restituir las condiciones existentes antes de la infracción y, con ello, proteger a la sociedad frente a las consecuencias perjudiciales que tales conductas generan.

En este sentido, aunque las medidas correctivas implican una carga para el administrado que incurre en la infracción, su naturaleza difiere de la sanción administrativa, cuyo objetivo es castigar la conducta ilícita. Por el contrario, las medidas correctivas buscan restituir la situación al estado previo a la vulneración, razón por la cual resultan plenamente compatibles con la imposición de sanciones.

Por otro lado, las medidas correctivas no deben confundirse con las indemnizaciones, pues su finalidad se limita a revertir los efectos ocasionados por la infracción, sin que ello implique un carácter resarcitorio. Reconocerles esa función

significaría atribuir a la Administración Pública una competencia que corresponde en exclusiva al Poder Judicial, lo que supondría una vulneración del principio constitucional de separación de poderes.

Si bien a primera vista podría equipararse una medida correctiva con una indemnización por daño emergente, debe precisarse que el resarcimiento va más allá de la simple restitución de las cosas a su estado anterior. Este comprende también acciones orientadas a compensar plenamente la afectación sufrida por la persona dañada, lo que excede el alcance de las potestades administrativas.

En el ámbito de la protección al consumidor, el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor establece de manera expresa que las medidas correctivas carecen de naturaleza indemnizatoria. Así, el artículo 115 dispone que estas medidas reparadoras se dictan sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que el consumidor pueda reclamar a través de la vía judicial o arbitral correspondiente. Además, precisa que, en caso el afectado haya obtenido alguna satisfacción patrimonial derivada de la medida correctiva dictada en sede administrativa, dicho monto será descontado de la indemnización que eventualmente se le reconozca.

En este sentido, coincidimos con lo señalado por Morón Urbina, quien considera que las medidas correctivas constituyen mandatos u órdenes de carácter administrativo que se enmarcan en el ejercicio del poder de policía de la Administración. De ello se desprende que dichas medidas forman parte de la

actividad de policía administrativa, dentro de la cual también se ubican la potestad sancionadora y la potestad fiscalizadora.

Bajo esta lógica, y siguiendo al citado autor, se puede concluir que las medidas correctivas no corresponden al ámbito sancionador, sino que se vinculan directamente con las funciones de supervisión, inspección y fiscalización que ejerce la Administración Pública.

2.3.4. Medidas Correctivas y Medidas Cautelares

De acuerdo con el artículo 155 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), una vez iniciado el procedimiento, la autoridad competente puede —bajo su responsabilidad y mediante una decisión debidamente motivada— dictar medidas cautelares de carácter provisional, siempre que existan elementos de juicio suficientes y que de su adopción dependa la eficacia de la resolución final. Dichas medidas deben estar previstas en la ley o en normas complementarias aplicables, y se justifican en la necesidad de evitar que el transcurso del tiempo afecte el cumplimiento de lo que finalmente se decida.

Desde la perspectiva doctrinal, se ha puesto especial atención en diferenciar las medidas provisionales de las medidas correctivas, destacando que ambas responden a finalidades distintas. Así, mientras las primeras tienen un carácter transitorio y buscan garantizar que la futura resolución administrativa sea eficaz, las medidas correctivas persiguen la restitución de la situación alterada por la infracción. En ese sentido, la medida provisional es siempre instrumental y se encuentra subordinada a la decisión final del procedimiento, de la cual depende su justificación y alcance.

En contraste, cuando la finalidad es restituir la legalidad quebrantada por un acto ilícito mediante la reversión de sus efectos, nos encontramos frente a una medida correctiva en sentido estricto. A diferencia de las medidas provisionales, estas poseen una autonomía propia, pues no dependen del procedimiento en curso ni de una resolución futura. Se trata de decisiones que, en la mayoría de los casos, buscan poner fin de manera inmediata a los efectos ilegales generados por la infracción, sin que necesariamente sea preciso iniciar un procedimiento sancionador o dictarlas dentro de este (Morón Urbina, 2010).

En ese sentido, son de carácter preventivo, excepcional, instrumental y provisional, ya que su finalidad es asegurar el cumplimiento de la posterior resolución administrativa, a diferencia de las medidas correctivas que como ya hemos visto son medidas a posteriori, independientes y de inmediata ejecución (Boulangger Atoche, 2015).

2.3.5. Objeto de las Medidas Correctivas

A decir de Villanueva Haro, las medidas correctivas tienen por objeto:

- a) Ser un instrumento de protección del consumidor.
- b) Ser un mecanismo de regulación de las conductas económicas negativas en el mercado; corrigiendo, revirtiendo, previniendo y eliminando dichas conductas.
- c) Garantizar el equilibrio y bienestar del mercado, el comercio y la empresarialidad (Villanueva Haro, 2007).

Coincidimos con lo señalado por Villanueva Haro, en la medida en que el dictado de medidas correctivas por parte de la autoridad administrativa busca proteger al consumidor, al restituir los efectos generados por la infracción al estado en que se encontraban previamente.

Al mismo tiempo, este mandato dirigido al proveedor infractor persigue corregir conductas que afectan el adecuado desenvolvimiento del mercado, asegurando que las condiciones alteradas por la infracción se reviertan.

De este modo, el cumplimiento de las medidas correctivas contribuye a restablecer el equilibrio en las relaciones de consumo, garantizando que el mercado funcione bajo parámetros de equidad y respeto a los derechos de los consumidores.

2.3.6. Finalidad de las Medidas Correctivas

De acuerdo a lo señalado por Morón Urbina, “las medidas correctivas son medidas reactivas y concurrentes o posteriores a algún ilícito, con el objetivo de revertir, reponer o reparar los efectos directos derivados de las conductas indebidas. Así, cumple con el objetivo definitivo retrospectivo: reponer o reestablecer las cosas al estado anterior de la comisión del ilícito, corrigiendo los efectos que la conducta infractora hubiere causado en el interés público.

En ese sentido, si el ilícito consiste en una omisión de un deber legal, la medida correctiva consistirá precisamente en obligar al cumplimiento de ese deber legal o soportar una actuación administrativa sobre su esfera de libertad personal o patrimonial (mandato positivo de hacer), pero como también el mandato puede atender supuestos de acciones ilícitas, entonces, la medida correctiva estará

encaminada al cese o suspensión de esa actividad ilegal (prohibición)” (Morón Urbina, 2010).

Por su parte, el autor Villanueva Haro (Villanueva Haro, 2007) señala que las medidas correctivas tienen por finalidad:

- a) Prevenir, permitirá informar a los agentes económicos del daño o perjuicio que ocasiona determinadas conductas económicas negativas.
- b) Corregir, permite enmendar y moderar la actividad de algo.
- c) Revertir, permite volver al estado o condición que tuvo antes. Esto no significa que una naturaleza indemnizatoria o resarcitoria.
- d) Eliminar una conducta económica negativa que cree o aumente un riesgo al consumidor en el mercado.

En el ámbito de la protección al consumidor, el artículo 115.1 del Código establece que las medidas correctivas reparadoras buscan restituir al consumidor frente a los perjuicios patrimoniales inmediatos derivados de la infracción. Por su parte, el artículo 116 señala que las medidas correctivas complementarias están orientadas a revertir los efectos de la conducta infractora o prevenir su repetición futura.

2.3.7. Tipos de Medidas Correctivas

A través de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N.º 024-2013-OEFA/PCD, publicada el 26 de febrero de 2013, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) aprobó los Lineamientos para la aplicación de las medidas correctivas previstos en el literal d) del numeral 22.2 del artículo 22 de la

Ley N.° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental. En dicho documento, la autoridad administrativa estableció una tipología de medidas correctivas, distinguiendo entre medidas de adecuación, paralización, restauración y compensación. Esta clasificación fue posteriormente adaptada al ámbito de la protección al consumidor por Andrea Aliaga, quien la utiliza como referencia para analizar la actuación de la autoridad en esta materia.

- a. Medidas de adecuación. – Se aplican frente a infracciones menores y buscan que el agente supervisado realice ajustes en su actividad para corregir los efectos negativos generados y alinearse con los estándares previstos en la normativa. Un ejemplo de ello sería exigir a una MYPE que capacite a su personal en materia de protección al consumidor, con el fin de garantizar que los clientes tengan un acceso adecuado al libro de reclamaciones.
- b. Medidas de paralización. – Tienen por objetivo detener de manera inmediata la conducta infractora para evitar que sus consecuencias se prolonguen en el tiempo. Un caso típico sería la orden de cierre temporal de un establecimiento.
- c. Medidas de restauración. – Están orientadas a devolver la situación al estado previo a la infracción, eliminando los efectos negativos ocasionados. Así, si un proveedor comercializa un producto defectuoso que provoca un corto circuito en el hogar del consumidor, la medida correctiva podría consistir en sustituir el producto y reparar los daños ocasionados en las instalaciones eléctricas.

- d. Medidas de compensación. – Se aplican cuando no es posible restablecer la situación original, pero sí se pueden mitigar las consecuencias de la infracción mediante una solución equivalente. Por ejemplo, si un producto defectuoso ya no puede ser reemplazado porque se ha dejado de fabricar, el proveedor podría compensar al consumidor entregándole otro bien con características distintas pero que cumpla una función semejante (Aliaga Tejeda, 2016).

2.3.8. La regulación de las medidas correctivas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444

El artículo 249 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (2019) establece que la imposición de sanciones administrativas es compatible con el dictado de medidas correctivas. Estas últimas tienen como finalidad ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción, buscando restituirla a su estado original. Asimismo, pueden comprender la recuperación de bienes afectados y, en paralelo, la indemnización por daños y perjuicios, la cual deberá determinarse en sede judicial.

El mismo artículo precisa que las medidas correctivas deben encontrarse previamente tipificadas, además de responder a criterios de razonabilidad, proporcionalidad y adecuación a los bienes jurídicos que se busca proteger en cada caso concreto.

Debe señalarse que el artículo 232 de la Ley N.º 27444 fue modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N.º 1272, publicado el 20 de diciembre de 2016. A partir de esta reforma se incorporó expresamente la facultad de la autoridad

administrativa para dictar medidas correctivas, ya que en su redacción original solo se reconocía la posibilidad de reponer la situación alterada a su estado anterior.

Por otro lado, el artículo 203 del TUO de la LPAG, que regula la ejecución forzosa de los actos administrativos, establece en su numeral 6 que, en los procedimientos trilaterales, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas tienen valor de título de ejecución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 713 inciso 4 del Código Procesal Civil, siempre que hayan quedado firmes o se haya agotado la vía administrativa. Asimismo, se precisa que la legitimidad para obrar en dichos procesos de ejecución corresponde a las partes involucradas.

De otro lado, el artículo 243, numeral 6, del TUO de la LPAG dispone que las actuaciones derivadas de la labor de fiscalización pueden concluir, entre otros resultados, con la imposición de medidas correctivas.

Por su parte, el artículo 244 del mismo cuerpo normativo establece que tanto las medidas cautelares como las correctivas solo pueden dictarse cuando estén expresamente autorizadas por una Ley o por un Decreto Legislativo. Además, exige que su adopción sea producto de una decisión debidamente motivada y que respete el Principio de Proporcionalidad.

2.3.2 Marco Normativo de las Medidas Correctivas en materia de Protección al Consumidor

El 18 de julio de 2000 se promulgó la Ley N.º 27311, denominada Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, la cual modificó diversos

artículos de los Decretos Legislativos 716 y 807. Su aporte más relevante fue la incorporación de la facultad del Indecopi para dictar medidas correctivas en favor del consumidor, adicionales a las sanciones administrativas. Esta novedad introdujo un incentivo para que los ciudadanos afectados presentaran denuncias, transformando el sistema de protección al consumidor de un esquema esencialmente punitivo hacia uno que también otorgaba beneficios concretos y directos a través de procedimientos más ágiles.

Como consecuencia de esta reforma, se dictó el primer Texto Único Ordenado de Normas que regulaban el Sistema de Protección al Consumidor, aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 039-2000-ITINCI y publicado el 11 de diciembre del mismo año.

“Posteriormente a la emisión del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, existieron diversas normas que modificaron su contenido, entre las que destacan (...) La Ley 27917, de diciembre del año 2002, en la que se modificaron y precisaron los alcances del artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor, estableciéndose expresamente que las medidas correctivas tienen como finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado en el mercado o evitar que se produzca nuevamente en el futuro, sin que posean naturaleza indemnizatoria o resarcitoria” (Ordinola Guerra, 2011).

Mediante el Decreto Supremo N.º 077-2005-PCM se aprobó el segundo Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, el cual fue posteriormente

reemplazado por el Decreto Supremo N.° 009-2009-PCM, vigente desde el 18 de febrero de 2009. Asimismo, en junio de 2008 se promulgó el Decreto Legislativo N.° 1033, que sustituyó al Decreto Ley N.° 25868, normativa que regulaba hasta entonces la organización y funciones del Indecopi. Esta reforma tuvo como propósito consolidar el proceso de fortalecimiento institucional y avanzar en la modernización del Indecopi como organismo público.

En junio de 2008 se dio una reforma significativa con la promulgación del Decreto Legislativo N.° 1045, mediante el cual se aprobó la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor. Debido a la amplitud de los cambios introducidos —muchos de ellos basados en precedentes vinculantes y en criterios desarrollados por el Indecopi—, se consideró necesaria la elaboración de un nuevo Texto Único Ordenado. Este fue aprobado mediante el Decreto Supremo N.° 006-2009-PCM, publicado el 30 de enero de 2009.

No obstante, la vigencia de estas disposiciones fue breve, ya que quedaron derogadas con la entrada en vigor del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CDPC), el cual se aplicó a partir del 2 de septiembre de 2010, treinta días después de su publicación oficial (Baca Oneto, 2013).

El CPDC, a diferencia de las normas que la precedieron, tiene un afán globalizador, como corresponde a su naturaleza, regulando por separado los distintos ámbitos en donde pueden afectarse los derechos de los consumidores como son salud, educación, productos o servicios inmobiliarios, productos o servicios financieros y servicios de crédito prestados por entidades no supervisadas

por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS) (Baca Oneto, 2013). Este Código no sólo unifica en un solo cuerpo normativo las diversas disposiciones legales expedidas en materia de protección al consumidor, sino que incorpora nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar nuestro régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado. (Durand Carrión, 2016); norma que fue objeto de nuevas modificaciones parciales.

2.3.9. Medidas Correctivas aplicables por el Indecopi

Según lo dispuesto en el artículo 114 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, además de la sanción que pueda imponerse al proveedor por infringir la norma, el Indecopi está facultado para dictar medidas correctivas, tanto de carácter reparador como complementario, las cuales se configuran como mandatos administrativos. Conviene precisar que dicha entidad posee competencias en diversos ámbitos en los que ejerce esta facultad de ordenar medidas correctivas, como se detalla a continuación:

- En materia de Represión de la Competencia Desleal:

En materia de represión de la competencia desleal, además de las sanciones que correspondan, es posible imponer medidas orientadas a restablecer la competencia en condiciones de lealtad dentro del mercado (Morón Urbina, 2010). Estas medidas pueden adoptar distintas formas, como: ordenar el cese inmediato de la conducta infractora o impedir su ejecución cuando aún no se haya materializado; disponer acciones para revertir los efectos generados, incluso bajo condiciones específicas; ordenar el decomiso o destrucción de productos, etiquetas,

envases u otros elementos utilizados en la práctica ilícita; establecer el cierre temporal del local infractor; exigir la rectificación de informaciones falsas, incorrectas o engañosas; coordinar con las autoridades aduaneras la prohibición de ingreso al país de los productos infractores; o, finalmente, ordenar la publicación de la resolución sancionadora como medida de advertencia pública.

- En materia de Represión de Conductas Anticompetitivas:

El propio Indecopi en materia de represión de conductas anticompetitivas tiene prevista la posibilidad de aplicar medidas correctivas particulares conducentes a restablecer el proceso competitivo, las mismas que, entre otras, podrán consistir en: cese o la realización de actividades, inclusive bajo determinadas condiciones; la obligación de contratar inclusive bajo determinadas condiciones; o, la inoponibilidad de las cláusulas o disposiciones anticompetitivas de actos jurídicos; o, el acceso a una asociación u organización de intermediación (Morón Urbina, 2010).

- En materia de Derecho de Autor:

Respecto a las infracciones en materia de protección al derecho de autor, las autoridades de Indecopi están facultadas a dictar medidas correctivas (impropiamente denominadas en la norma como medidas preventivas o cautelares) de cese inmediato de la actividad ilícita del infractor y una muy particular forma de reversión de los efectos dañosos individualizados, consistente en el pago de las remuneraciones devengadas a favor del titular del respectivo derecho o de la sociedad que lo represente cuyo monto es establecido conforme al valor que hubiera percibido el titular del derecho o la sociedad que lo represente, de haber existido autorización para su explotación (Morón Urbina, 2010).

Finalmente, en materia de protección al consumidor, que es el tema abordado en el presente trabajo de investigación, por lo que su desarrollo será efectuado en otro apartado.

2.4. Medidas Correctivas en Materia de Protección al Consumidor

En el ámbito de la protección al consumidor, las medidas correctivas pueden dictarse tanto de oficio como a solicitud de parte, con el propósito de revertir los efectos ocasionados por la conducta infractora. Estas medidas se aplican de manera independiente a las posibles indemnizaciones de naturaleza civil o a las sanciones penales que pudieran corresponder por los mismos hechos.

De acuerdo con el artículo 114 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, las medidas correctivas se dividen en dos categorías: reparatorias y complementarias. A continuación, se desarrollan cada una de ellas.

2.4.1. Las Medidas Correctivas Reparatorias

Las medidas correctivas reparatorias tienen como finalidad restituir al consumidor frente a los perjuicios patrimoniales directos e inmediatos generados por una infracción administrativa, devolviendo la situación a su estado previo (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, art. 115). Al momento de dictarlas, el órgano resolutorio debe tener en cuenta los acuerdos alcanzados por las partes durante la relación de consumo.

Estas disposiciones pueden traducirse en órdenes específicas dirigidas al proveedor infractor, tales como las previstas en el artículo 115 del citado Código.

- a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

Conforme al artículo 115 numeral 2 del Código:

En primer lugar, las medidas correctivas reparadoras no pueden solicitarse de manera acumulada; solo es posible plantearlas de forma alternativa o subsidiaria. La única excepción es la prevista en el literal h) del artículo 115, que sí puede acumularse con otra medida. Además, cuando los órganos competentes del Indecopi emiten pronunciamiento sobre este tipo de medidas, deben hacerlo respetando el principio de congruencia procesal (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, art. 115, num. 2).

Por otra parte, estas medidas pueden solicitarse en cualquier momento del procedimiento, siempre que sea antes de la notificación de cargos al proveedor. La secretaría técnica de la Comisión conserva la facultad de pedir al consumidor que precise el alcance de su solicitud. Asimismo, el consumidor tiene la posibilidad de modificar su pedido hasta antes de la decisión de primera instancia; en ese caso, el proveedor es notificado para que pueda presentar sus descargos. Finalmente, corresponde al consumidor que formula la solicitud probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas derivadas de la infracción administrativa (2010, art. 115, num.4).

Los bienes o montos que forman parte de una medida correctiva reparadora deben ser entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo que la resolución disponga un mecanismo distinto. En los casos en que dichos bienes o montos se encuentren bajo custodia del Indecopi, corresponde a la entidad ponerlos a disposición de los consumidores beneficiados para su respectiva entrega (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, art. 115, num. 5).

Un aspecto relevante es que la parte de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora en favor del consumidor, frente a infracciones en materia de consumo, adquiere la calidad de título ejecutivo. Esto se fundamenta en el artículo 688 del Código Procesal Civil (1993), que reconoce como ejecutables no solo las resoluciones judiciales, sino también aquellos títulos a los que la ley confiere mérito ejecutivo.

De esta manera, una vez que la resolución administrativa queda consentida o adquiere firmeza, los consumidores beneficiados con la medida correctiva están legitimados para promover su ejecución en sede civil, conforme lo establece el artículo 115, numeral 6, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010).

Cabe destacar que las medidas correctivas reparadoras, en cuanto mandatos orientados a restituir los perjuicios patrimoniales inmediatos ocasionados por una infracción, tienen como finalidad principal corregir la conducta infractora. No poseen carácter indemnizatorio, ya que la reparación integral de los daños y perjuicios corresponde ser reclamada por el consumidor a través de la vía judicial o arbitral.

Sin embargo, la norma establece que, en caso el consumidor haya recibido algún beneficio patrimonial como consecuencia de la ejecución de una medida correctiva en sede administrativa, dicho monto deberá descontarse de la indemnización que eventualmente pudiera obtener en el proceso correspondiente (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, art. 115, num. 7).

2.3.2.1.1 Las Medidas Correctivas Complementarias

Son aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes (2010, art. 116):

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

i. Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

ii. Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente.

Es importante resaltar que el Indecopi se encuentra facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

2.3.11 Consecuencias derivadas del Incumplimiento de Medidas Correctivas

De acuerdo con lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando el proveedor obligado no cumple dentro del plazo con las medidas correctivas dispuestas por el Indecopi en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, la entidad puede imponer multas coercitivas. En el caso de microempresas, la sanción no será menor a una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT), mientras que para los demás supuestos la multa mínima asciende a tres (3) UIT.

Asimismo, la resolución final emitida por el órgano resolutorio competente debe advertir expresamente al infractor, concediéndole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de lo ordenado (Código de Protección y Defensa del Consumidor, (2010, art. 117),

En caso el proveedor mantenga su incumplimiento, el Indecopi está facultado para imponer nuevas multas coercitivas, duplicando progresivamente el monto de la última aplicada, hasta alcanzar un máximo de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Cabe precisar que dichas multas no son susceptibles de impugnación en sede administrativa, pues tienen naturaleza de mandatos de cumplimiento inmediato. Si la multa no es cancelada dentro de los cinco (5) días hábiles establecidos, la entidad procederá a ordenar su cobranza coactiva. No obstante, las resoluciones que imponen multas coercitivas adquieren firmeza y pueden ser cuestionadas únicamente en sede judicial a través de un proceso contencioso administrativo (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, art. 117).

2.3.12 Competencia para conocer procedimientos por incumplimiento de medida correctiva

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los procedimientos relacionados con el incumplimiento de medidas correctivas, medidas cautelares y con la ejecución o liquidación del pago de costas y costos son de competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS).

Este órgano, además, conoce en primera instancia administrativa aquellas denuncias cuya cuantía no supere el equivalente a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). También es competente para resolver denuncias vinculadas a situaciones específicas, como el incumplimiento de acuerdos conciliatorios, la falta de atención a reclamos o requerimientos de información, la aplicación de métodos abusivos de cobranza, así como la demora o la falta de entrega de productos, incluso cuando la cuantía involucrada sea mayor (2010, art. 125).

Sin embargo, el OPS carece de competencia para atender denuncias relacionadas con reclamos vinculados a productos o sustancias peligrosas, casos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, así como aquellos que involucren intereses colectivos o difusos. Tampoco puede conocer denuncias sobre productos o servicios cuyo valor patrimonial exceda las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o que, por su naturaleza, resulten invaluable en términos económicos (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010, art. 125).

2.5. Legislación comparada sobre protección al consumidor

A. *En Chile*

En Chile, se establece la normativa en lo que respecta a la protección del consumidor a través de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N.º 19.496/1997. Esta ley establece directrices específicas sobre cómo garantizar la protección del consumidor. En el Artículo 28, del Título III, se establece que cualquier individuo, consciente o no, que pueda ser inducido a error o engaño mediante cualquier tipo de mensaje publicitario, está bajo esta protección. La legislación fomenta las mejores prácticas por parte de las empresas, promueve la publicidad con información veraz y busca que los consumidores comprendan y ejercen sus derechos y obligaciones.

El SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) es la entidad responsable de la implementación de esta ley en Chile, una función que guarda similitud con la de INDECOPI en Perú. SERNAC ha establecido un departamento de análisis publicitario cuya responsabilidad es examinar todas las publicidades divulgadas en

los medios de comunicación con el fin de identificar posibles infracciones y efectuar las denuncias pertinentes contra las empresas que se involucran en publicidad engañosa, a través de un procedimiento administrativo.

Una lección que Perú podría aprender de Chile es que, si no se alcanza un acuerdo tras la mediación, es posible presentar una demanda ante los Juzgados de Policía para solicitar compensaciones por daños. De manera similar, SERNAC inicia un proceso para considerar que se trata de una transgresión que afecta los intereses generales de los usuarios.

B. Argentina

En el caso argentino, la fiscalización en materia de consumo recae en el Ministerio de Economía y Producción de la Nación, encargado de sancionar a las empresas conforme a la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240. De manera complementaria, la Secretaría de Comercio aplica la Ley de Lealtad Comercial N.º 22.802, especialmente en lo relativo a supuestos de publicidad engañosa.

Al comparar este sistema con el marco normativo peruano, se advierte una notable similitud en cuanto al procedimiento, pues ambos están estructurados para verificar la existencia de infracciones legales cuya sanción principal suele ser la imposición de multas. Una particularidad del régimen argentino es que, frente a la vulneración del artículo 9 de la Ley de Defensa del Consumidor, resulta posible iniciar una acción judicial sin necesidad de agotar previamente la vía administrativa. En estos casos, la denuncia se presenta ante el Organismo Gubernamental de Defensa del Consumidor, que convoca a una audiencia conciliatoria; si no se alcanza un acuerdo, el procedimiento continúa hacia instancias resolutorias.

De conformidad con el artículo 13 de la Ley de Lealtad (1983), el Ayuntamiento de la Ciudad de Buenos Aires y las administraciones provinciales son designadas como autoridades locales encargadas de velar por el cumplimiento de la ley y sus reglamentos. Otro elemento notable es la gratuidad en los procedimientos administrativos y judiciales, lo cual exime a los consumidores de afrontar tasas o gastos para su inicio, promoviendo de esta manera el ejercicio constante de sus derechos. En el procedimiento judicial, es posible establecer una penalización en función de la reincidencia y la cuantía de los beneficios obtenidos de manera incorrecta, así como su repercusión económica.

C. México

La Ley Federal de Protección al Consumidor (1976) de México tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores y promover la seguridad jurídica, la seguridad y la imparcialidad en las relaciones de consumo. Es comparable al Código de Protección al Consumidor de Perú en cuanto a su alcance, ya que también distingue la gestión de las infracciones en los servicios fundamentales para las entidades especializadas.

La PROFECO, Procuraduría Federal del Consumidor, viene a ser el órgano autónomo encargado de recibir las quejas o denuncias, realizar inspecciones, imponer sanciones, promover acuerdos entre los consumidores y proveedores; y difundir información sobre seguridad y consumo. (1976, artículo 24)

D. España

En España, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (2007, Real Decreto Legislativo 1/2007), resulta la normativa principal sobre la

defensa de los derechos de los consumidores, involucra derechos básicos como seguridad, información, reparación, obligaciones de los proveedores, cláusulas abusivas en las contrataciones y procedimientos administrativos y judiciales.

Un aspecto interesante en España es que cada comunidad autónoma puede desarrollar su directiva en relación a la defensa de los derechos de los consumidores, esto ayuda a regular el mercado de forma más directa, y adecuado a cada realidad. (2007, Real Decreto Legislativo 1/2007, artículo 4)

2.7 Proyectos legislativos vinculados a la participación del consumidor en las multas administrativas

La normativa en materia de protección al consumidor en el Perú ha evolucionado de manera progresiva, con el objetivo de reforzar la tutela de los derechos de los usuarios en el mercado. Desde la creación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), el Estado ha reconocido la necesidad de establecer mecanismos que permitan sancionar las prácticas abusivas de los proveedores y garantizar el resarcimiento a los consumidores. Sin embargo, en la práctica, se ha observado que las multas administrativas impuestas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) cumplen principalmente una función punitiva y disuasiva, sin que ello implique necesariamente un beneficio directo para los consumidores afectados. En este sentido, la doctrina ha señalado que “las sanciones administrativas implican la imposición de una carga o perjuicio a la parte administrada, derivado de una infracción de las normas legales que se manifiesta en el procedimiento administrativo, cuyo propósito principal es de naturaleza

punitiva” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Ello demuestra que el diseño actual de las sanciones está más orientado al castigo que a la reparación.

Ante esta limitación, surgieron diversos proyectos de ley presentados en el Congreso de la República (Proyecto de Ley N° 3352/2018-CR, Proyecto de Ley N° 3657/2022-CR, Proyecto de Ley N° 5208/2022-CR, Proyecto de Ley N° 6129/2023-CR y Proyecto de Ley N° 06616/2023-CR) que proponen que un porcentaje de las multas administrativas no se quede únicamente en las arcas del Estado, sino que sea destinado a los consumidores o usuarios afectados por la infracción. Estos proyectos parten de la premisa de que la vulneración de derechos del consumidor no solo debe sancionarse, sino también compensarse de manera efectiva, garantizando un impacto real en quienes han sido perjudicados.

La propuesta encuentra respaldo en la teoría de la restauración del orden jurídico, donde no basta con imponer sanciones coercitivas, sino que resulta necesario reparar el daño ocasionado. Casino Rubio (2000) explica que “la vulneración del ordenamiento jurídico puede dar lugar a distintas consecuencias que [...] pueden clasificarse en dos categorías distintas: (i) la imposición de una sanción, si aquella está tipificada como infracción y (ii) la restauración del orden jurídico perturbado”. De este modo, se refuerza la idea de que la política pública en defensa del consumidor debe orientarse a restaurar el equilibrio perdido en la relación de consumo.

Sin embargo, tomando en consideración que las multas impuestas por el INDECOPI cumplen una función estrictamente punitiva y disuasiva, orientada a corregir conductas infractoras y prevenir su reiteración, dicha naturaleza

sancionadora impide que tales recursos sean utilizados como mecanismos de compensación directa a los consumidores afectados.

Destinar parte de la multa con fines compensatorios desnaturalizaría el régimen sancionador y vulneraría el principio de legalidad. Otorgar un beneficio económico derivado de una multa equivale, en la práctica, a una forma de indemnización, cuya facultad no ha sido otorgada al Indecopi. Las multas constituyen una fuente de financiamiento parcial de las funciones del organismo, por lo que su redistribución a los denunciantes afectaría la capacidad operativa del INDECOPI, debilitando la protección de los consumidores a nivel estructural y comprometiendo la ejecución de sus competencias; por lo que consideramos que dicha propuesta no es viable.

2.8. Marco conceptual

Medidas Correctivas: Son herramientas fundamentales para restablecer el estado anterior del consumidor afectado, como la devolución de dinero o la compensación por productos no entregados. Estas medidas buscan restaurar el funcionamiento adecuado en el mercado y proteger los derechos de los consumidores (Decreto Legislativo N.º 27444, 2010).

INDECOPI: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es una entidad autónoma encargada de regular y proteger los derechos de los consumidores. Su misión principal es proteger al consumidor y fomentar el libre mercado (Araujo, 2010).

Protección al Consumidor: La Constitución de 1979 de Perú consagró formalmente la protección de los consumidores, asignando al Estado la responsabilidad de garantizar el acceso a productos y servicios de calidad, y

estableciendo que el modelo económico debe basarse en principios de justicia social para asegurar un trato justo a los consumidores (Constitución de 1979, Art. 110).

Multas Coercitivas: Son sanciones impuestas por INDECOPI a las empresas que no cumplen con las resoluciones emitidas. Estas sanciones buscan obligar a las empresas infractoras a cumplir con lo ordenado por INDECOPI, asegurando así la eficacia de las medidas correctivas (Ley N.º 27444, 2010).

Resarcimiento Patrimonial: Se refiere a la reparación económica de los daños sufridos por los consumidores a causa de una infracción a sus derechos, garantizando su restitución a su situación anterior. Esto incluye la devolución de montos excesivos o indebidos por productos o servicios no entregados (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

Vía Administrativa: Es el procedimiento a través del cual INDECOPI emite resoluciones y medidas correctivas sin que sea necesario acudir al poder judicial, aunque las resoluciones pueden ser cuestionadas judicialmente. Esto permite una solución más ágil y eficaz para la protección de los derechos de los consumidores (Ley N.º 27444, 2010).

Título Ejecutivo: Las resoluciones del INDECOPI tienen la calidad de título ejecutivo, lo que significa que los consumidores pueden exigir su cumplimiento a través de la vía judicial, lo cual fortalece su derecho a obtener reparación por los daños sufridos (Constitución Política del Perú, 1993, Art. 156).

Autorregulación: Es el proceso por el cual las empresas implementan programas internos para cumplir con las normativas de protección al consumidor, evitando así prácticas comerciales desleales. El Decreto Supremo N.º 185-2019-

PCM establece las directrices de autorregulación en el ámbito comercial (Morales, 2021).

Sanciones Administrativas: Son medidas impuestas por INDECOPI a las empresas que incumplen las normativas relacionadas con la protección al consumidor, que pueden ir desde amonestaciones hasta multas significativas dependiendo de la gravedad de la infracción (Gómez et al., 2010).

2.9. Antecedentes

2.9.1 Antecedentes internacionales

En México, Hernández (2021), realizó una tesis titulada: “Ineficacia de la facultad de ejecutar el cobro de multas a través del procedimiento administrativo de ejecución por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ahora Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO)”.

El objetivo de la investigación fue identificar las áreas que requieren atención para fortalecer el marco institucional de PROFECO, promover y defender los derechos de los consumidores, y reformar el marco legal de protección al consumidor para garantizar una transición sin problemas de las nuevas facultades que se han otorgado a PROFECO. Se implementaron metodologías analíticas, deductivas, inductivas, exegéticas y propositivas en la metodología de investigación. La metodología deductiva se utilizó para extraer conclusiones generales a partir de premisas concretas, mientras que la metodología analítica se empleó para deconstruir y comprender las diversas facetas del tema en cuestión. El método exegético se empleó para interpretar y aclarar textos legales y regulatorios pertinentes, mientras que el método inductivo permitió generalizaciones basadas en

observaciones específicas. Finalmente, se implementó el método propositivo para desarrollar propuestas y recomendaciones específicas.

Se determinó que PROFECO fue una institución que protegió los derechos de los consumidores garantizando seguridad, legalidad y certeza para los consumidores. El Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) fue un instrumento innovador que se implementó para asegurar que se emitieran créditos fiscales en respuesta al incumplimiento de obligaciones fiscales. La implementación del PAE requirió la modificación e implementación de nuevas directrices en las regulaciones de PROFECO, lo que podría haber comprometido potencialmente la protección efectiva de los derechos de los consumidores. La estructura, organización y facultades de las ODECOS se implementaron a través del Estatuto Orgánico de PROFECO, lo que resultó en deficiencias en la implementación de procedimientos y reformas. El PAE siguió el impulso de la autoridad ejecutora, lo que requirió la unificación de criterios que tomaran en cuenta los derechos de los consumidores y la legislación fiscal. La política de protección al consumidor estaba en urgente necesidad de modernización. La autoridad para hacer cumplir la recaudación de multas por parte de PROFECO se implementó de manera ineficiente debido a la falta de organización y capacitación. PROFECO encontró una instauración administrativa apresurada que no tuvo en cuenta los componentes fundamentales necesarios para la estructura de las ODECOS y la implementación del PAE. Fue imperativo desarrollar una estrategia para mejorar el desempeño del personal público en el PAE y los activos de PROFECO. La credibilidad y efectividad del PAE dependían de la implementación de medidas en el texto legal de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Reglamento de la Procuraduría.

En España, Anne y García (2021), realizaron una tesis titulada: “Determinantes de la capacidad de disuasión de las sanciones de competencia en España (2015-2019)”

El propósito de la investigación fue analizar los factores que determinaron la capacidad disuasoria de las sanciones de competencia aplicadas por la CNMC en España durante el período comprendido entre 2015 y 2019. La finalidad consistió en evaluar la efectividad de las penalizaciones aplicadas por la autoridad de competencia con el fin de disuadir comportamientos anticompetitivos e identificar los factores que incidieron en su eficacia.

El procedimiento utilizado consistió en la recopilación y análisis de datos referentes a todas las sanciones impuestas por la CNMC desde la implementación de la nueva metodología sancionadora en febrero de 2015 hasta diciembre de 2019. Se llevó a cabo una evaluación del efecto disuasorio de las sanciones mediante la comparación de la sanción impuesta con la sanción óptima estimada. Los elementos cruciales en la determinación de la sanción óptima fueron el beneficio potencial de la empresa y un factor de disuasión establecido por la probabilidad de identificación de la infracción. La evaluación comprendió variables tales como la duración de la infracción, el volumen de negocios en el mercado afectado, la facturación total de la empresa y si la compañía era de un solo producto o de múltiples productos.

Las conclusiones sugirieron que un número significativo de las sanciones impuestas no fueron disuasorias, lo que se debió en parte a los límites legales máximos que impidieron que las multas alcanzaran niveles óptimos. En el mercado afectado, las sanciones tuvieron una menor capacidad disuasoria cuando hubo volúmenes significativos de comercio e infracciones de larga duración. Las

empresas multiproducto fueron más propensas a recibir sanciones disuasorias, ya que el límite legal máximo tuvo una influencia menos significativa en su capacidad de pago que el beneficio ilícito que generaron. La capacidad disuasoria de las sanciones fluctuó a lo largo de los años y no hubo una tendencia clara de desarrollo.

En Madrid, Millet (2023), realizó una tesis titulada: “Derecho de la competencia y distribución de carburantes en España”

El estudio tenía como objetivo evaluar la eficacia y proporcionalidad de las sanciones impuestas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el mercado de distribución de petróleo en España y evaluar su impacto en la promoción de la competencia leal y la protección de los consumidores. La metodología empleada se derivó de una evaluación exhaustiva de la legislación y la jurisprudencia pertinentes, así como del análisis de casos precedentes y estudios empíricos que investigaron la aplicación de sanciones en el contexto del derecho de la competencia.

Además, se evaluaron las recomendaciones de las agencias reguladoras para mejorar la eficacia de las sanciones junto con un estudio comparativo de las prácticas internacionales. Esta investigación abarcó la adquisición de datos económicos y la evaluación de su influencia en el mercado mediante la aplicación de métodos estadísticos y modelos analíticos.

La conclusión del estudio fue que, aunque las sanciones de la CNMC tenían un efecto disuasorio en determinados casos, se enfrentaban a importantes problemas de proporcionalidad y eficacia. Con frecuencia, las sanciones impuestas se percibían como excesivas o insuficientes, lo que impedía su capacidad para disuadir eficazmente las conductas anticompetitivas. Además, el proceso de

impugnación de las sanciones provocaba retrasos e incertidumbre en la aplicación de las medidas correctoras

En Chile, Narváez (2023), realizó una tesis titulada: “Daños punitivos en la ley de protección de los derechos de los consumidores”.

El objetivo de esta tesis fue presentar un modelo para comprender los daños punitivos según la LPC, con la intención de integrarlos de manera coherente en el sistema jurídico. Esto tenía como finalidad prevenir que este esfuerzo legislativo significativo se volviera una modificación ineficaz, permaneciendo solo como una declaración de principios sin un impacto real en la protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, se destacó desde el principio que la aplicación práctica de esta figura tenía una gran relevancia, y se consideró probable que, en los próximos años, donde se ordenará una indemnización por daño moral colectivo a los consumidores, también se impondría una sanción por daños punitivos.

En Chile, Seguel (2019), realizó una tesis titulada: “Análisis comparado de los estándares de prueba en juicios de defensa de derechos de los consumidores”

La finalidad de este estudio fue analizar de forma comparativa los estándares de prueba empleados en los juicios de protección de los derechos de los consumidores en diversas naciones de América Latina y el Common Law, evaluando la efectividad de dichos estándares en la protección de los derechos de los consumidores.

La metodología utilizada se basó en un examen minucioso de la legislación y doctrina pertinente en Argentina, Colombia, España y Estados Unidos, además del análisis de los procedimientos judiciales y los estándares de prueba correspondientes en cada jurisdicción. Se emplearon métodos de análisis

comparado con el fin de identificar similitudes y discrepancias en las perspectivas legales y doctrinales respecto a los estándares probatorios.

Para concluir, en la mayoría de las naciones analizadas no se estableció un estándar de prueba específico para los procedimientos de protección de los derechos de los consumidores. En Chile, por ejemplo, la legislación no especificó un estándar probatorio objetivo aplicable a estos procedimientos, mientras que, en España, aunque la ley hizo referencia a la "probabilidad", esta se entendió más cercana al estándar de prueba preponderante que al de duda razonable.

2.9.2 Antecedentes nacionales

En Tarapoto, Saldaña (2019), realizó una investigación titulada: "Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015"

La finalidad primordial de la investigación fue evaluar la efectividad de las acciones correctivas de subsanación que el INDECOPI implementó en el año 2015, conforme a los lineamientos sumariales establecidos en atención al consumidor en San Martín. La investigación consistió en 57 reclamaciones que se presentaron ante la Instancia Resolutora de Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín en el año 2015. La estructura de la investigación fue de naturaleza descriptiva sencilla. Se empleó la técnica de encuesta para recabar información para esta investigación. Se implementó el método descriptivo-simple, deductivo transversal y no experimental. La teoría implementada se basó en la legislación y jurisprudencia peruana.

La conclusión principal fue que las medidas correctivas de saneamiento dispuestas por el INDECOPI en los procesos sumarios de protección al consumidor durante el periodo 2015 fueron altamente efectivas. Ello como resultado de que el proveedor incumplió con la medida correctiva reparadora dispuesta por el INDECOPI solo en dos de las denuncias analizadas. Este incumplimiento resultó en la imposición de una nueva sanción de al menos 3 UIT al proveedor, la cual podría ser duplicada hasta que se implemente la medida correctiva correspondiente. Además, se requirió una vez más la aplicación de la medida correctiva.

En Tarapoto, Flores (2022), realizó una tesis titulada: “Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019”

El propósito principal de este estudio es examinar la efectividad de las medidas correctivas implementadas por el INDECOPI con el fin de proteger a los consumidores del sector financiero de la Región San Martín durante el período comprendido entre 2017 y 2019. La investigación adoptó una perspectiva cuantitativa, fue de carácter descriptivo simple y utilizó un diseño no experimental-transversal. El compendio de resoluciones de reclamaciones presentadas por clientes de servicios financieros ante la Oficina Regional del INDECOPI en San Martín. La muestra consistió en 30 resoluciones, las cuales fueron escogidas mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia. Se empleó la guía de observación como herramienta para la recolección de datos y la observación como técnica.

Se determinó que las acciones correctivas fueron altamente efectivas en 2017, 2018 y 2019, respectivamente. El encuestado se adhirió completamente a las

medidas correctoras implantadas por el órgano competente en el 97% de los 30 casos examinados a través de los expedientes. Por el contrario, se reconoció que el 3% de los casos no se adhirió a la medida correctiva implementada. En Lima, Lazo (2020) realizó una investigación titulada: “¿Libertad de empresa?, reflexiones sobre el alcance de las medidas correctivas en procedimientos de protección al consumidor y su repercusión en el modelo de negocio”.

El objetivo principal del artículo era investigar la posibilidad de que el modelo de negocio del proveedor se viera modificado por la aplicación de medidas correctoras para adaptarse a la demanda de los consumidores. Se trataba de comprender cómo estas medidas, que no eran punitivas como las sanciones, podían resultar más gravosas al interferir en la organización y la oferta del proveedor, afectando así a su modelo de negocio, basado en un meticuloso análisis del mercado.

Se ha establecido que las acciones correctivas en los procedimientos de protección al consumidor deben adherirse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad y tipicidad, y también deben respetar los bienes jurídicos protegidos. Estas medidas deben ser restrictivas, priorizar la autonomía del administrado y aplicarse de manera razonable y adecuada. Resultaba contradictorio que estas medidas, menos restrictivas en su imposición, pudieran resultar más gravosas que las sanciones. Además, se estableció que la autoridad administrativa debía considerar el impacto de estas medidas en el modelo de negocio del proveedor, lo que le permitiría sugerir un método para retornar a la legalidad sin ejercer una influencia indebida en su estructura empresarial. En última instancia, el consumidor puede verse más perjudicado por la intervención del INDECOPI en la oferta del

proveedor que por las estipulaciones inicialmente establecidas, ya que podría derivar en incrementos de precios o en el retiro del mercado.

En Lima, Sanchez et al. (2023), realizaron una tesis titulada: “Regulación responsiva: ¿resultaría adecuado un cambio en el arquetipo sancionador en materia de protección al consumidor?”

El objetivo era determinar si la regulación responsiva resulta más eficiente que la utilización exclusiva del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el libro de reclamaciones y su aviso en el ámbito del transporte de tierra. La evaluación de la eficiencia en términos de tiempo, costo y resultados se llevó a cabo durante los años 2018 y 2019.

Se implementaron metodologías cuantitativas y cualitativas. Se recopiló cuantitativamente información sobre las supervisiones orientativas, medidas de advertencia y PAS ejecutados por la Dirección de Fiscalización (DFI), la Secretaría Técnica (ST) y la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3). Las regulaciones de protección al consumidor se evaluaron cualitativamente a través de la implementación de mecanismos de comando y control. El análisis abarcó variables como el tiempo de tramitación, el costo y los cambios de comportamiento, con un enfoque en las supervisiones realizadas en 2018 y 2019. Además, se revisó la eficacia legal de la regulación responsiva de acuerdo con la Constitución, la Ley del Procedimiento Administrativo General, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y las sentencias del Tribunal Constitucional.

Se estableció que la regulación responsiva resultaba más eficaz que el enfoque punitivo, tal como lo evidencia un incremento en el cumplimiento normativo

y una disminución en el tiempo y costo de la tramitación. Con el fin de lograr resultados más eficaces en conformidad con los principios de razonabilidad y proporcionalidad, se recomienda que INDECOPI considere herramientas responsivas en lugar de sanciones penales.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación empleó un enfoque cualitativo, la cual subrayó la relevancia de llevar a cabo un análisis minucioso de los significados subyacentes, percepciones y experiencias, en lugar de simplemente cuantificar datos. Este procedimiento permitió una comprensión más exhaustiva y contextualizada del fenómeno en estudio, ofreciendo de esta manera una perspectiva más exhaustiva y compleja para lograr los objetivos de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Este estudio fue clasificado como "básico" debido a que su propósito primordial fue mejorar y ampliar nuestra comprensión de un tema, fenómeno o campo de estudio específico. La finalidad de este estudio no fue únicamente obtener una comprensión más profunda, sino también generar nuevas teorías y saberes que pudieran ser empleados como fundamento para investigaciones futuras en el campo legal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En consecuencia, se adelantó que contribuiría al progreso del saber y establecería una base sólida para futuros académicos e investigadores interesados en este ámbito.

La estructura del estudio fue categorizada como "no experimental" por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), debido a la falta de manipulación o control de las variables. En términos más precisos, no se llevaron a cabo intervenciones deliberadas en las condiciones de estudio y no se implementaron controles específicos a las variables. Este procedimiento posibilitó la observación y análisis

de los fenómenos en su estado natural, sin la necesidad de manipularlos de manera activa, con el objetivo de alcanzar una comprensión más objetiva y genuina.

El estudio implementó una metodología descriptiva, según lo recomendado por Valderrama y Jaimes (2019). El objetivo principal de este enfoque fue comprender e identificar completamente las características intrínsecas de las categorías de estudio.

3.2 Población de estudio

El conjunto de resoluciones emitidas por los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de Cusco, en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores tramitados los años 2019 a 2023, mediante las cuales se ordenó medidas correctivas en favor de los consumidores. Además, se integran los letrados especializados en el ámbito legal.

3.3 Tamaño de la muestra

Este estudio se enfocará en el análisis y estudio de diez resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de Cusco y por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Cusco, mediante las cuales se ordenan medidas correctivas en beneficio de los consumidores. Además, se incorporarán seis letrados expertos en protección al consumidor.

Entrevistados:

Javier Ernesto Castro Cuba León Miembro de la Comisión de la Oficina
Regional del INDECOPI Cusco.

Henry Luis Cáceres Salas	Jefe Ad Hoc del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Puno
Edwar Fredy Olazabal Sucasaca	Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín
Vicson Ricardo Álvarez Palomino	Jefe de la Oficina Regional del INDECOPI de Madre de Dios
Paola Aragón Iturri	Jefa de la Oficina Regional del INDECOPI de Cusco
Sergio Alexander Romero Costa	Jefe de la Oficina Regional del INDECOPI Moquegua

Expedientes:

Expediente N° 142- 2018/CPC-INDECOPI-CUS

Expediente N° 150- 2022/PSO-INDECOPI-CUS

Expediente N° 123- 2012/PSO-INDECOPI-CUS

Expediente N° 569- 2022/PSO-INDECOPI-CUS

Expediente N° 406- 2021/PSO-INDECOPI-CUS

3.4 Técnicas de recolección de datos e información

La técnica a aplicarse en este estudio es la entrevista. Como refiere Buendía et al. (2001), citado por Bernal (2017), esta implica el intercambio directo de información entre el entrevistador y el sujeto, quien responde a las preguntas preparadas según las categorías sugeridas por el investigador y que se pretende estudiar. También se utilizará el análisis documental, el cual ayudará y fortalecerá la investigación

3.5 Análisis e interpretación de la información

La táctica empleada para la recopilación de la información necesaria se fundamenta en la metodología utilizada por el investigador para recolectar los datos fundamentales y lograr los objetivos de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En consecuencia, se determinará llevar a cabo entrevistas a letrados expertos y llevar a cabo un análisis de datos.

Con el fin de llevar a cabo el procesamiento de las entrevistas y los análisis de datos, se utilizará el software ATLAS.ti. Este constituye un instrumento de investigación cualitativo que simplifica la codificación y el análisis de transcripciones y notas de campo. Además, la mencionada plataforma ofrece la capacidad para realizar revisiones de literatura, así como diagramas de red y visualización de datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultado

4.1.1 Resultados de las guías de entrevista

En relación a la pregunta 1, que es: ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el INDECOPI en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?, los entrevistados manifestaron diversas perspectivas que muestran la complejidad y los matices que existen en la aplicación práctica de dichas medidas.

Javier Ernesto Castro Cuba León expresó que, en términos generales, las medidas correctivas dictadas por INDECOPI son efectivas. Señaló que esta efectividad se debe a dos factores fundamentales: primero, que INDECOPI cuenta con un procedimiento sancionador para el incumplimiento de sus mandatos, conforme a lo establecido en la Ley N° 29571, y segundo, que posee un área especializada de cobranza coactiva para ejecutar las sanciones. De esta manera, se garantiza que las medidas correctivas tengan un respaldo institucional que facilite su cumplimiento.

De manera similar, Henry Luis Cáceres Salas consideró que el diseño normativo para el cumplimiento de las medidas correctivas es favorable para el consumidor. Enfatizó que la imposición de multas coercitivas es generalmente eficaz para que los proveedores cumplan con los mandatos de la autoridad de consumo, lo que demuestra un sistema legal sólido que impulsa el respeto a las disposiciones de INDECOPI.

En contraste, Edwar Fredy Olazabal Sucasaca aportó una visión más crítica respecto a la voluntad de cumplimiento de los proveedores. Indicó que, si bien la

imposición de medidas correctivas cumple la función de resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas, la efectividad real depende en gran medida de la voluntad del proveedor. Explicó que algunos proveedores cumplen rápidamente, pero otros no lo hacen dentro del plazo otorgado, lo que lleva a un cumplimiento parcial y a veces fragmentado de las medidas.

Por su parte, Vicson Ricardo Álvarez Palomino reiteró la posición favorable sobre la efectividad de las medidas correctivas. Señaló que INDECOPI tiene tanto procedimientos sancionadores como un área de cobranza coactiva, lo que refuerza la capacidad de la institución para asegurar el cumplimiento de las medidas dictadas. Esto, a su juicio, contribuye a que las medidas sean efectivas en términos generales.

Paola Aragón Iturri coincidió en que las medidas correctivas son efectivas, considerando que su finalidad es resarcir las consecuencias patrimoniales directas causadas al consumidor. Además, destacó que existen mecanismos que obligan al proveedor a acreditar el cumplimiento y que, si este no se da, se aplican procedimientos rápidos y sanciones coercitivas, lo que contribuye a la efectividad de las medidas.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa afirmó que la efectividad general es bastante buena porque la mayoría de las medidas dictadas por INDECOPI son acatadas por los proveedores. Reconoció que, en los casos en que no se cumplen, existen procesos sancionadores coercitivos y de cobranza coactiva que obligan al cumplimiento. Sin embargo, su declaración implica que el sistema no es infalible, y algunos casos requieren intervención adicional para asegurar la aplicación de las medidas.

En conjunto, las respuestas muestran que, si bien existe un marco normativo y procedimientos institucionales robustos que favorecen la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas, la realidad práctica está mediada por la disposición voluntaria del proveedor y la capacidad de la autoridad para sancionar y ejecutar. Estas dimensiones reflejan tanto avances como retos en la protección efectiva de los derechos del consumidor mediante las medidas ordenadas por INDECOPI.

En relación a la pregunta 2, que planteaba: ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI sean cumplidas por los proveedores?, las respuestas de los entrevistados reflejan una realidad compleja marcada por la informalidad y la limitada capacidad de ejecución frente a ciertos proveedores.

Javier Ernesto Castro Cuba León explicó que los obstáculos no radican en aspectos normativos ni operativos, pues la legislación prevé sanciones coercitivas y procedimientos sencillos para su imposición. Sin embargo, destacó que la principal dificultad para que los consumidores logren el pago efectivo de las medidas correctivas es la informalidad de muchos proveedores, quienes operan fuera de los marcos regulatorios establecidos por la autoridad de consumo. Esta informalidad dificulta la aplicación efectiva de las sanciones y representa un desafío significativo para la protección del consumidor.

De manera similar, Henry Luis Cáceres Salas señaló que uno de los principales obstáculos son los proveedores informales que, a pesar de los procedimientos coactivos y las multas pecuniarias, no se ven afectados patrimonialmente debido a la ausencia de bienes sobre los cuales ejecutar las

sanciones. Esta situación les permite eludir las medidas de coerción, lo que impide que las multas logren su objetivo y dificulta la efectividad de las medidas correctivas.

Por su parte, Edwar Fredy Olazabal Sucasaca enfatizó que la voluntad del proveedor es un factor crucial para el cumplimiento de las medidas. Mientras algunos cumplen cabalmente con sus obligaciones, otros no lo hacen, a pesar de estar expuestos a sanciones. Además, mencionó que errores en la tramitación del procedimiento administrativo pueden generar actos que no sean ejecutables, lo que representa otro tipo de obstáculo para el cumplimiento.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino reafirmó que la informalidad de los proveedores es la principal dificultad para que las medidas correctivas sean efectivas. Indicó que, aunque existen mecanismos legales para imponer multas y procedimientos para su aplicación, la informalidad dificulta la ejecución, especialmente cuando los proveedores operan fuera del marco regulatorio, lo que impide la adecuada aplicación de sanciones y el resarcimiento para los consumidores.

Paola Aragón Iturri detalló que el problema más significativo es la informalidad de los proveedores, lo que complica su identificación y ubicación, dificultando las notificaciones y la ejecución de sanciones. Además, señaló que existen casos donde los proveedores carecen de cuentas o bienes a su nombre o desaparecen del mercado, lo que imposibilita el cobro efectivo de las multas y afecta la eficacia de las medidas correctivas.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa indicó que los principales obstáculos están ligados a la baja cultura de cumplimiento entre las empresas, especialmente las micro y pequeñas empresas (Mypes), lo que afecta la disposición

a acatar las medidas correctivas. Esta falta de compromiso con las obligaciones legales representa una barrera importante para la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

En conjunto, las opiniones de los entrevistados convergen en señalar que la informalidad, la falta de patrimonio de los proveedores y la escasa voluntad de cumplimiento constituyen los principales obstáculos que dificultan que las medidas correctivas dictadas por INDECOPI sean efectivamente cumplidas, reflejando la necesidad de atender estos aspectos para fortalecer la protección al consumidor.

En relación a la pregunta 3, que planteaba: ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del INDECOPI, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?, los entrevistados aportaron reflexiones importantes sobre el peso jurídico y práctico que tiene esta figura para garantizar el cumplimiento de las medidas correctivas y la defensa del consumidor.

Javier Ernesto Castro Cuba León sostuvo que el carácter de título ejecutivo de las resoluciones del INDECOPI tiene un alto impacto favorable en el mercado para los consumidores. Explicó que estas resoluciones tienen fuerza coercitiva, lo que permite que, ante el incumplimiento de los proveedores, se puedan iniciar acciones coercitivas como embargos o intervención de bienes para asegurar el cumplimiento de los mandatos. Esta característica proporciona una protección real y tangible para los consumidores.

Henry Luis Cáceres Salas coincidió en que la calidad de título ejecutivo convierte a estas resoluciones en herramientas con más de una posibilidad para su cumplimiento, ya que el consumidor puede acudir tanto a la vía administrativa como

a la judicial para procurar que se haga efectivo lo ordenado. Sin embargo, puntualizó que esta efectividad está vinculada al hecho de que el proveedor tenga un patrimonio susceptible de embargo, lo cual es fundamental para la aplicación práctica del título ejecutivo.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca destacó que la condición de título ejecutivo tiene un impacto positivo y significativo, pues permite que la resolución pueda ser ejecutada no solo administrativamente, sino también judicialmente. Esta doble vía le brinda al consumidor diversas opciones para hacer valer sus derechos y asegurar el cumplimiento de los mandatos, reafirmando la utilidad jurídica de esta figura.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino reiteró que el título ejecutivo confiere a las resoluciones de INDECOPI una fuerza coercitiva que facilita acciones como embargos y la intervención de bienes en caso de incumplimiento, lo que se traduce en una protección concreta para los consumidores. Así, subrayó la importancia y utilidad del título ejecutivo como mecanismo para garantizar la efectividad de las medidas correctivas.

Paola Aragón Iturri señaló que la condición de título ejecutivo es útil porque permite que, cuando existan obstáculos para la ejecución administrativa, como dificultades en la notificación o ubicación del proveedor, el consumidor pueda acudir a la vía judicial para asegurar el cumplimiento. Esto implica que el título ejecutivo funciona como un respaldo que refuerza la protección del consumidor y amplía las vías para hacer cumplir las resoluciones.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa manifestó que la condición de título ejecutivo es efectiva en términos conceptuales y jurídicos, pero advirtió que el bajo desempeño del Poder Judicial, caracterizado por la lentitud y sobrecarga de

trámites, genera un desincentivo para recurrir a esta vía. De este modo, aunque reconoció la utilidad del título ejecutivo, destacó una limitación práctica que afecta su operatividad.

Las respuestas de los entrevistados reflejan un consenso sobre la importancia jurídica del título ejecutivo para fortalecer la protección al consumidor mediante la ejecución efectiva de las resoluciones de INDECOPI, al tiempo que reconocen que la efectividad práctica puede verse condicionada por factores como la capacidad operativa del sistema judicial y la existencia de patrimonio embargable.

En relación a la pregunta 4, que consultaba: ¿Desde su perspectiva, en qué casos las multas coercitivas impuestas por el INDECOPI logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?, los entrevistados ofrecieron análisis que combinan aspectos normativos con la realidad del mercado y la capacidad de los proveedores para cumplir con sus obligaciones.

Javier Ernesto Castro Cuba León señaló que no se puede asegurar que una multa coercitiva garantice el cumplimiento de la medida correctiva, ya que en muchos casos los proveedores simplemente actúan al ser notificados para evitar mayores perjuicios patrimoniales. Sin embargo, consideró que es más probable que el cumplimiento se dé cuando se trate de medianas y grandes empresas, porque para ellas resulta más oneroso intentar evadir el pago de la multa, lo que las incentiva a acatar las medidas correctivas para evitar consecuencias económicas mayores.

Henry Luis Cáceres Salas expuso que las multas coercitivas, al ser sanciones pecuniarias, están ligadas directamente al aspecto patrimonial del proveedor. Explicó que cuando el patrimonio del proveedor se ve afectado, es probable que

este acate los mandatos para evitar agravar su situación con multas adicionales. De esta manera, el impacto patrimonial se convierte en un factor determinante para el cumplimiento efectivo de las medidas.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca sostuvo que las multas deberían asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas en todos los casos, pues imponen una obligación cuantitativa al proveedor que incumplió. Mencionó que las sanciones oscilan entre 1 y 200 UIT dependiendo del tamaño del proveedor, con la finalidad de desincentivar la conducta infractora, aunque también aclaró que el cumplimiento depende de la voluntad del proveedor.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino indicó que no siempre se puede asegurar el cumplimiento de la medida correctiva mediante la imposición de una multa, porque en muchos casos los proveedores solo actúan para evitar mayores perjuicios cuando son notificados por el área de ejecución coactiva. Sin embargo, consideró que es más probable que la medida sea cumplida en empresas medianas y grandes, pues para ellas resulta más costoso evadir el pago.

Paola Aragón Iturri sostuvo que las multas coercitivas logran asegurar el cumplimiento en todos los casos donde no existen dificultades para la ejecución, como problemas para ubicar al proveedor o para embargar bienes. Señaló que la imposición y cobro coactivo de la multa, que puede incluir embargos y remate de bienes, hacen que el proveedor tome conciencia del impacto patrimonial por incumplir, lo que finalmente favorece el cumplimiento.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa manifestó que las multas coercitivas son efectivas cuando la economía y patrimonio de la empresa son formales. Sin embargo, cuando esto no ocurre, las multas pierden efectividad

porque no hay patrimonio sobre el cual recaer, lo que limita el impacto y la capacidad de asegurar el cumplimiento.

Los análisis de los entrevistados reflejan un reconocimiento general de que las multas coercitivas son una herramienta poderosa para fomentar el cumplimiento, especialmente cuando afectan directamente el patrimonio del proveedor. No obstante, la efectividad de estas sanciones depende en gran medida del tamaño y formalidad de la empresa, así como de la voluntad del proveedor para acatar las medidas ordenadas.

En relación a la pregunta 5, que preguntaba: ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?, los entrevistados brindaron respuestas que combinan consideraciones legales, prácticas administrativas y el contexto de la realidad de los proveedores.

Javier Ernesto Castro Cuba León consideró que, dado que las resoluciones emitidas por los órganos de protección al consumidor no tienen carácter indemnizatorio, una vía óptima para garantizar el resarcimiento patrimonial sería la correcta redacción de las medidas correctivas. De esta forma, en caso de incumplimiento, se podrá acudir a las vías judiciales pertinentes, asegurando un mecanismo eficaz que proteja los derechos del consumidor.

Henry Luis Cáceres Salas enfatizó que la única forma para garantizar el cumplimiento de una medida correctiva es a través de las medidas de compulsión, especialmente la imposición de multas coercitivas. Destacó que, aunque la vía administrativa es involuntaria y obliga al proveedor a comparecer, el cumplimiento

se logra mayormente cuando el proveedor decide allanarse, permitiendo que las medidas se ejecuten sin necesidad de sanciones adicionales.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca mencionó que los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial son las resoluciones administrativas que ordenan las medidas correctivas bajo apercibimiento de imponer sanciones más gravosas en caso de incumplimiento. Esto implica que la amenaza de sanciones adicionales funciona como un incentivo para que el proveedor cumpla con sus obligaciones.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino afirmó que las medidas correctivas están destinadas a devolver al consumidor al estado anterior a la infracción, revirtiendo las consecuencias patrimoniales directas. En ese sentido, resaltó que el Estado debe asegurar que los órganos resolutivos cubran toda la esfera de protección garantizada por el marco normativo, para que el resarcimiento sea efectivo y completo.

Paola Aragón Iturri indicó que los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial son la comunicación ante el incumplimiento, que puede derivar en la imposición de multas coercitivas, y el procedimiento administrativo sancionador que también puede conllevar sanciones. La elección entre uno u otro dependerá de la naturaleza de la medida dictada y de los elementos disponibles para verificar su cumplimiento.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa apuntó que la devolución de dinero más los intereses suele ser el mecanismo más efectivo para resarcir a los consumidores. Sin embargo, indicó que la efectividad depende del caso concreto,

reconociendo que la simple restitución monetaria es un remedio básico pero fundamental para reparar los daños ocasionados.

Las respuestas de los entrevistados dejan en evidencia la necesidad de combinar mecanismos administrativos y judiciales para garantizar un resarcimiento efectivo, junto con la correcta formulación y ejecución de las medidas correctivas. Asimismo, subrayan que la imposición de sanciones coercitivas y la restitución económica son elementos clave para proteger los derechos de los consumidores.

En relación a la pregunta 6, que preguntaba: ¿De qué manera las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?, las respuestas de los entrevistados mostraron diferentes perspectivas sobre la suficiencia y el alcance de estas medidas en el marco administrativo y su impacto en la defensa del consumidor.

Javier Ernesto Castro Cuba León señaló que la suficiencia de las medidas correctivas depende del análisis que realicen los órganos resolutivos para determinar la eficiencia, pertinencia y oportunidad de la medida dictada, evaluando cada caso particular y plasmando de manera concreta la verdadera posibilidad de que se pueda realizar la reparación por el daño causado. En este sentido, resaltó que el éxito de estas medidas está ligado a un correcto examen previo que permita garantizar la reparación efectiva.

Henry Luis Cáceres Salas sostuvo que las medidas correctivas tienen como finalidad mitigar las consecuencias de la infracción, pero reconoció que, debido al diseño normativo vigente en Perú, no pueden dictarse otras medidas como indemnizaciones civiles en la vía administrativa. Por ello, consideró que estas

medidas no resultan suficientes para resarcir todos los daños ocasionados y que la percepción ciudadana suele estar por debajo de las expectativas, lo que indica una limitación en la protección plena al consumidor.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca expresó que, dada la naturaleza jurídica y el rol de INDECOPI como ente rector en protección al consumidor, el procedimiento administrativo sancionador y resarcitorio mediante medidas correctivas es un medio eficaz para defender a los consumidores. Destacó que esta “justicia administrativa” es mucho más rápida y menos costosa que un proceso judicial, lo que contribuye positivamente a la protección y resarcimiento.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino recordó que las medidas correctivas dictadas por la autoridad administrativa no tienen carácter indemnizatorio, y que por lo tanto deben respetar los límites legales establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, afirmó que dichas medidas sí resultan suficientes en la vía administrativa, sirviendo además como base para que el consumidor pueda iniciar un proceso indemnizatorio en la vía judicial si así lo desea.

Paola Aragón Iturri explicó que las medidas resultan suficientes cuando persiguen la finalidad de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas al consumidor. No obstante, aclaró que, si el consumidor busca indemnización por daños y perjuicios mayores, debe recurrir al proceso judicial correspondiente. Enfatizó que la vía administrativa es un procedimiento más rápido y menos costoso, que dota de contenido práctico a la protección al consumidor.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa manifestó que en general las medidas correctivas son suficientes, pero reconoció que quedan cortas en casos

donde los proveedores se rehúsan a cumplir y tienen economías menos formalizadas. Este comentario destaca las limitaciones prácticas para lograr la reparación efectiva en ciertos escenarios, especialmente frente a proveedores con baja formalidad.

Las visiones de los entrevistados revelan que, aunque las medidas correctivas reparadoras tienen un impacto positivo y constituyen un mecanismo ágil y accesible para la defensa del consumidor en la vía administrativa, presentan limitaciones en cuanto a su alcance reparatorio. Esto sugiere que, para obtener una protección completa, en ciertos casos es necesario complementar estas medidas con acciones judiciales que permitan acceder a reparaciones más amplias.

En relación a la pregunta 7, que planteaba: ¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?, los entrevistados compartieron experiencias y reflexiones que evidencian las limitaciones prácticas que enfrenta la autoridad para asegurar la protección plena del consumidor cuando el incumplimiento persiste.

Javier Ernesto Castro Cuba León mencionó que existen muchos casos relacionados con la prestación de servicios turísticos o de hospedaje en los que al proveedor le resulta conveniente evadir la posible multa impuesta por incumplimiento de una medida correctiva, ya que no cuenta con un patrimonio perseguible por el área de ejecución coactiva. Esta situación genera que las medidas no logren su objetivo de proteger al consumidor, porque el incumplimiento permanece impune debido a la falta de activos para ejecutar las sanciones.

Henry Luis Cáceres Salas narró un caso concreto en el que un alumno de una universidad privada denunció la negativa de entrega de su grado de bachiller a pesar de haber cumplido con todos los requisitos. Aunque la autoridad ordenó a la universidad que otorgara el diploma y esta resolución fue confirmada, la universidad no cumplió y respondió que los requisitos fueron obtenidos ilegalmente por el estudiante, desobedeciendo abiertamente el mandato. A pesar de que se impusieron multas elevadas, el mandato no se cumplió, lo que llevó al denunciante a recurrir a la vía penal por resistencia y desobediencia a la autoridad. Este caso ilustra que incluso con sanciones severas, el incumplimiento puede persistir y afectar la protección efectiva del consumidor.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca señaló que, en general, las medidas correctivas tienen una función resarcitoria y no necesariamente protegen en sentido amplio, y que no recuerda casos en los que una medida correctiva dictada no haya cumplido su finalidad resarcitoria, lo que sugiere que, en su experiencia, estas medidas funcionan adecuadamente dentro de su ámbito.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino señaló que cuando las medidas correctivas se dictan contra proveedores informales, el procedimiento suele ser infructuoso y afecta el logro del objetivo de resarcimiento, pues dichos proveedores suelen incumplir las medidas debido a la informalidad y falta de patrimonio. Este escenario representa una realidad compleja que limita la eficacia de las medidas.

Paola Aragón Iturri indicó que cuando el proveedor no cumple con la medida correctiva no se logra la protección que el consumidor busca al recurrir a la autoridad, ya que el objetivo principal es el resarcimiento directo e inmediato. Como ejemplo, mencionó casos en que el proveedor cierra su establecimiento o

desaparece del mercado, impidiendo la ejecución de la medida y dejando al consumidor sin la reparación esperada.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa explicó que las medidas correctivas no logran proteger adecuadamente cuando recae sobre emprendimientos con bajo grado de formalización, donde la cultura de cumplimiento es baja y no existe patrimonio que pueda ser afectado por sanciones. Esta falta de formalidad dificulta que las medidas tengan un efecto real y sostenido en la protección del consumidor.

Las experiencias y análisis compartidos evidencian que, aunque las medidas correctivas son un instrumento clave para la defensa del consumidor, su efectividad se ve limitada especialmente frente a proveedores informales o con escasa capacidad patrimonial, quienes pueden eludir el cumplimiento y dejar al consumidor en una situación de vulnerabilidad frente al incumplimiento persistente.

En relación a la pregunta 8, que preguntaba: ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el INDECOPI?, los entrevistados ofrecieron propuestas y observaciones orientadas a fortalecer la eficacia de las sanciones y asegurar un mayor respeto por las medidas dictadas.

Javier Ernesto Castro Cuba León planteó que el cumplimiento de una medida correctiva está directamente ligado a la imposición de la sanción en el procedimiento. Explicó que si a una micro o pequeña empresa se le impone una sanción que obstaculice seriamente sus actividades comerciales, no tendrá motivación para continuar en el mercado y, por ende, para cumplir la medida. Por ello, sugirió que al imponer sanciones se analice el impacto que estas pueden tener,

para que el proveedor pueda cumplir con las medidas correctivas sin quedar fuera del mercado.

Henry Luis Cáceres Salas propuso que en casos como el comentado, debería existir la posibilidad de atribuir responsabilidad administrativa a las personas encargadas del cumplimiento de la medida correctiva, imponiéndoles multas coercitivas en la etapa de ejecución, sin perjuicio de responsabilidades penales y civiles que puedan surgir. Mencionó que esta medida sería especialmente relevante en casos como la inaplicación de barreras burocráticas incumplidas, donde el funcionario responsable comete una infracción y puede ser sancionado directamente.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca sugirió que podrían implementarse campañas de cumplimiento normativo (compliance) impulsadas por el Estado dirigidas a los proveedores, con el fin de que comprendan las consecuencias del incumplimiento normativo. Esta propuesta apunta a la prevención y educación para fomentar la cultura de cumplimiento entre los proveedores.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino planteó que la imposición de una sanción debe estar ligada al análisis del impacto que esta genera en la empresa. Reiteró que si se impone una sanción de fondo que obstaculice seriamente las actividades comerciales de un micro o pequeña empresa, no habrá motivación para cumplir. Por lo tanto, sugirió analizar cuidadosamente el impacto para favorecer el cumplimiento.

Paola Aragón Iturri propuso que, en situaciones donde no exista persona jurídica responsable, se debería continuar la ejecución con quienes fueron representantes legales, aun cuando no hayan sido incluidos en el procedimiento

que originó la medida correctiva. Esta propuesta busca ampliar la responsabilidad y facilitar la ejecución de sanciones.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa planteó que se podría robustecer la capacidad del INDECOPI para reportar a las centrales de riesgo a quienes toman decisiones en los proveedores, y mejorar el mecanismo de responsabilidad solidaria o compartida con los mismos. Esto incentivaría el cumplimiento al afectar directamente la reputación y posibilidades crediticias de los responsables.

Las ideas aportadas por los entrevistados convergen en la necesidad de equilibrar la imposición de sanciones con el impacto real en los proveedores, ampliar la responsabilidad administrativa y fortalecer los mecanismos preventivos y punitivos. Además, resaltan la importancia de mecanismos adicionales como el reporte a centrales de riesgo y la atribución de responsabilidades a personas físicas dentro de las empresas, para incrementar la efectividad y cumplimiento de las medidas correctivas.

En relación a la pregunta 9, que indagaba: ¿En su experiencia, qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?, los entrevistados brindaron diversas perspectivas sobre la importancia y las dificultades relacionadas con esta función esencial para garantizar la efectividad de las medidas ordenadas.

Javier Ernesto Castro Cuba León destacó que el seguimiento y supervisión son importantes porque ayudan a que el propósito de la medida correctiva se cumpla, ya que no debe ser solo el consumidor quien evidencie el incumplimiento.

Además, mencionó que contribuyen a corregir prácticas que afectan los derechos de los consumidores, fortaleciendo así la protección efectiva y continua.

Henry Luis Cáceres Salas afirmó que el seguimiento y supervisión de oficio puede generar un efecto positivo en el consumidor, quien percibe que la autoridad está ejerciendo funciones para asegurar que su caso sea resuelto y que las medidas correctivas se cumplan. Sin embargo, también advirtió que esta práctica puede generar consecuencias negativas para los proveedores en algunos casos, lo que lleva a considerar que, en denuncias de parte, es el consumidor quien debe impulsar el cumplimiento ante la autoridad.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca consideró que el seguimiento desempeña un papel sumamente importante. No obstante, señaló que, por carencias del Estado, como la falta de personal, muchos órganos resolutivos del INDECOPI no realizan un seguimiento de oficio al cumplimiento de las medidas correctivas, ya que esto implicaría aumentar la carga procesal de dichos órganos, lo que limita la capacidad operativa.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino resaltó que se ha establecido la obligación de los órganos resolutivos de verificar de oficio el cumplimiento de sus mandatos, incluyendo las medidas correctivas. Esta obligación de actuación e impulso de oficio es fundamental para alcanzar el objetivo resarcitorio sin imponer al consumidor la carga de iniciar otro procedimiento administrativo por incumplimiento, lo que fortalece la protección al consumidor.

Paola Aragón Iturri consideró que el seguimiento y supervisión desempeñan un papel importante porque permiten perseguir el cumplimiento de los mandatos

emitidos por la autoridad, dotando de contenido práctico y real a la protección del consumidor.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa señaló que las acciones de seguimiento y supervisión normalmente se realizan a iniciativa de parte, es decir, del consumidor interesado en impulsar el cumplimiento. Expresó que encargar estas labores al Estado generaría un sobre costo innecesario, lo que limita la posibilidad de una supervisión amplia y proactiva por parte de la autoridad.

En conjunto, las respuestas revelan que el seguimiento y supervisión son vistos como elementos esenciales para la efectividad de las medidas correctivas, pero también reflejan limitaciones operativas y diferencias en la asignación de responsabilidades entre la autoridad y el consumidor. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad institucional y promover mecanismos que permitan un seguimiento más eficiente sin sobrecargar a las partes involucradas.

En relación a la pregunta 10, que planteaba: ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?, los entrevistados ofrecieron propuestas variadas y complementarias enfocadas en fortalecer tanto la cultura del cumplimiento como los mecanismos institucionales que facilitan la ejecución de las medidas.

Javier Ernesto Castro Cuba León sugirió propiciar que los órganos resolutivos incrementen el dictado de medidas cautelares para evitar que las medidas correctivas finales se tornen inoportunas e ineficaces, considerando los tiempos que demanda el trámite de una denuncia en ambas instancias. Esta medida permitiría una acción más temprana y efectiva para garantizar el cumplimiento.

Henry Luis Cáceres Salas recomendó que se implemente la posibilidad de atribuir responsabilidad administrativa a las personas encargadas del cumplimiento de una medida correctiva, imponiéndoles multas coercitivas en la etapa de ejecución, sin perjuicio de las responsabilidades penales y civiles que puedan surgir. Esta propuesta busca aumentar la presión sobre los responsables directos para que aseguren el cumplimiento efectivo.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca propuso campañas de cumplimiento normativo (compliance) impulsadas por el Estado dirigidas a proveedores, con el objetivo de que comprendan las consecuencias del incumplimiento y adopten una cultura de respeto a la normativa. Este enfoque preventivo apunta a disminuir las infracciones mediante educación y concientización.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino recomendó fortalecer la capacidad operativa de los órganos resolutivos de INDECOPI para que puedan destinar más recursos a la verificación de oficio del cumplimiento de sus mandatos, incluyendo las medidas correctivas. Asimismo, planteó trabajar en procedimientos de compliance que aseguren mecanismos de autocomposición para garantizar el cumplimiento voluntario.

Paola Aragón Iturri sugirió que, en casos de ausencia de persona jurídica responsable, se debería continuar la ejecución con quienes fueron sus representantes legales, aun cuando no hayan sido incluidos en el procedimiento que originó la medida correctiva. Esta medida ampliaría las posibilidades de ejecución y sanción para asegurar el cumplimiento.

Finalmente, Sergio Alexander Romero Costa indicó que se debería robustecer la capacidad del INDECOPI para reportar a las centrales de riesgo a

quienes toman decisiones en los proveedores y mejorar el mecanismo de responsabilidad solidaria o compartida. Estas acciones afectarían directamente la reputación y posibilidades crediticias de los responsables, incentivando el cumplimiento.

Las propuestas recogidas evidencian una preocupación común por mejorar la eficacia y oportunidad de las medidas, ampliando la responsabilidad a personas físicas dentro de las empresas, fortaleciendo la supervisión institucional, y promoviendo la cultura del cumplimiento a través de campañas y sanciones más efectivas. Estas recomendaciones apuntan a un enfoque integral para lograr una protección más efectiva y sostenida de los derechos del consumidor.

4.1.2 Resultados de los expedientes

En relación al Código del documento **Expediente N° 142-2018/CPC-INDECOPI-CUS**, el expediente aborda un conflicto de protección al consumidor presentado por la señora Rina Jesús Jurado Córdova junto a otros 25 padres de familia del Colegio Raimondi, quienes denunciaron a la Agencia de Viajes y Turismo Ecotime Perú EIRL ante la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Cusco por diversas presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Entre los hechos denunciados se incluye la consignación de fechas y cláusulas en el contrato que no correspondían, la falta de entrega de comprobantes válidos por los pagos efectuados, el incumplimiento de los itinerarios programados en el tour contratado, así como la omisión de proporcionar guía, bus para el traslado y almuerzos a los alumnos durante la excursión.

Mediante la Resolución Final N° 004-2019/INDECOPI-CUS del 14 de enero de 2019, la Comisión determinó la responsabilidad de la Agencia, confirmando las

infracciones relacionadas con la falta de cumplimiento en la realización de las actividades ofrecidas y en la prestación de los servicios contratados. En consecuencia, se ordenó como medida correctiva reparadora que la Agencia devuelva la suma total de 25 000 dólares estadounidenses, correspondiente a 500 dólares por cada persona que integraba el grupo de excursión, con un plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de la resolución. Se impusieron sanciones equivalentes a 4 y 3 unidades impositivas tributarias (UIT) por las infracciones señaladas. Este pronunciamiento quedó consentido el 7 de febrero de 2019 al no ser impugnado.

Sin embargo, el 19 de febrero de 2019, la señora Jurado comunicó el incumplimiento de la medida correctiva ordenada. A partir de ello, mediante Resolución N° 04 del 22 de febrero de 2019, se requirió a la Agencia que, en el plazo de dos días hábiles, acredite el cumplimiento de la medida, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva. El 19 de marzo de 2019, el señor Agustín Delgado Pérez, actuando en representación de la Agencia, presentó un escrito en el que negó haber contratado con los interesados y sostuvo que el firmante de los documentos del tour no mantiene vínculo con la Agencia.

Ante esta situación, la Comisión impuso una multa coercitiva de 3 UIT mediante la Resolución Final N° 145-2019/INDECOPI-CUS del 20 de marzo de 2019 por el incumplimiento del mandato. A pesar de esta sanción, el 28 de agosto de 2019, se comunicó nuevamente el incumplimiento reiterado, y mediante la Resolución N° 05 se requirió a la Agencia que acreditara el cumplimiento en un plazo de dos días hábiles, sin que se presentara respuesta alguna. Por ello,

mediante la Resolución Final N° 482-2019/INDECOPI-CUS del 30 de septiembre de 2019, se impuso una multa coercitiva de 6 UIT por incumplimiento reiterado.

Posteriormente, el 6 de junio de 2022, se reportó un nuevo incumplimiento reiterado. En respuesta, mediante la Resolución N° 06 del 13 de julio de 2022, se requirió nuevamente a la Agencia que cumpliera con la medida correctiva, sin obtener respuesta. En consecuencia, la Comisión impuso una multa coercitiva de 12 UIT mediante la Resolución N° 538-2022/INDECOPI-CUS del 2 de septiembre de 2022, reflejando así la reiteración de incumplimientos y sanciones crecientes para presionar el cumplimiento.

Este expediente evidencia un proceso en el cual, pese a la imposición reiterada de multas coercitivas con montos crecientes, la Agencia no cumplió con la devolución ordenada a los consumidores, lo que refleja la dificultad para hacer efectiva la protección del consumidor ante el incumplimiento persistente de los proveedores y la necesidad de medidas contundentes para asegurar la reparación patrimonial. La medida correctiva se fijó en función de las infracciones al deber de idoneidad cometidas por la Agencia y buscó revertir los efectos del incumplimiento mediante la devolución proporcional del monto pagado, siendo esta la acción principal para resarcir el daño económico causado a los consumidores.

Además, el expediente muestra la reiteración de sanciones coercitivas como mecanismo para presionar a la Agencia, llegando a triplicar el monto de la multa inicial ante la persistencia del incumplimiento, lo que subraya la aplicación progresiva de medidas para garantizar la efectividad de las resoluciones emitidas por INDECOPI.

En relación al Expediente N° 150-2022/PSO-INDECOPI-CUS, se aborda un conflicto relacionado con la protección del consumidor en el ámbito educativo, específicamente respecto a la calidad del servicio educativo ofrecido por la empresa Promotores Educadores Asociados – Proeza SAC. El caso fue iniciado por el señor Nilton Bernardino Pompilla Tecsi el 3 de marzo de 2022, ante la Oficina Regional de Protección al Consumidor de Cusco, debido a que la mencionada empresa no cumplió con el servicio educativo pactado para su hijo durante el año 2020, afectado por la crisis sanitaria de la pandemia de COVID-19, a pesar de que se realizaron los pagos correspondientes.

El procedimiento administrativo sancionador se originó a partir de la presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que la empresa no devolvió el monto total abonado por los conceptos de derecho de ingreso, matrícula y trámite administrativo correspondientes al año escolar 2020. Como resultado, mediante la Resolución Final N° 320-2022/PSO-INDECOPI-CUS, emitida el 6 de febrero de 2022, se sancionó a Proeza SAC con una multa equivalente a 1,93 UIT y se le ordenó la devolución total de la suma de S/ 4,346.09 al denunciante en un plazo de quince días hábiles desde la notificación.

Sin embargo, la empresa no cumplió con la medida correctiva dispuesta, lo que llevó a la imposición de una multa coercitiva de 3 UIT, según lo establecido en la Resolución N° 561-2022/PSO-INDECOPI-CUS, emitida el 24 de octubre de 2022. Ante la persistencia del incumplimiento, el 28 de agosto de 2023, se aplicó una segunda multa coercitiva de 6 UIT mediante la Resolución N° 478-2023/PSO-INDECOPI-CUS, lo que demuestra la continuidad del incumplimiento por parte de

Proeza SAC y la respuesta progresiva de las autoridades mediante sanciones más severas.

El expediente refleja que la medida correctiva tiene como objetivo principal reparar el daño económico sufrido por el consumidor, ordenando la devolución total del dinero que fue pagado por el servicio no prestado, lo que garantiza la protección del derecho del consumidor a recibir el servicio pactado o, en su defecto, el reintegro de su dinero. Esta medida correctiva busca restituir la situación financiera del consumidor a su estado previo al incumplimiento, estableciendo una relación directa con el perjuicio patrimonial sufrido. De este modo, la devolución del monto total pagado actúa como el mecanismo adecuado para reparar el daño económico generado.

La imposición reiterada de multas coercitivas resalta la continuidad en el incumplimiento por parte de Proeza SAC y la necesidad de incrementar las sanciones para presionar al cumplimiento de la resolución. A pesar de las sanciones impuestas, se observa que la empresa ha mostrado renuencia a cumplir con la devolución ordenada, lo que pone de manifiesto las dificultades para lograr una ejecución efectiva de las medidas correctivas en el ámbito educativo, especialmente en situaciones en las que el proveedor de servicios incumple de manera repetida con sus obligaciones frente al consumidor.

En relación al Código del documento Expediente N° 123-2023/PSO-INDECOPI-CUS, el expediente detalla un caso presentado por el señor Democrates Walter Warthon Moreane, quien denunció a la señora Yovana Blas Huisa por incumplimiento en la entrega de dos televisores y un equipo de sonido, adquiridos mediante un acuerdo en el que se estableció la entrega en un plazo determinado.

El denunciado recibió un adelanto de S/ 500,00 como parte del pago, pero no cumplió con la entrega de los productos dentro del tiempo acordado.

Ante esta denuncia, se inició un procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a la falta de entrega de los bienes adquiridos pese al pago realizado. Mediante la Resolución Final N° 256-2023/PSO-INDECOPI-CUS del 5 de mayo de 2023, la autoridad sancionó a la señora Blas con una multa de 1,08 UIT y le ordenó, como medida correctiva, devolver el monto abonado por el consumidor, es decir, S/ 500,00, en un plazo de quince días hábiles contados desde la notificación.

Sin embargo, la denunciada incumplió con esta obligación, lo que derivó en la imposición de multas coercitivas sucesivas: una de 3 UIT mediante la Resolución N° 527-2023/PSO-INDECOPI-CUS del 25 de septiembre de 2023, otra de 6 UIT por la Resolución N° 711-2023/PSO-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023, y finalmente una multa de 12 UIT según la Resolución N° 661-2024/PSO-INDECOPI-CUS del 15 de noviembre de 2024, evidenciando la reiteración del incumplimiento y la aplicación progresiva de sanciones para tratar de asegurar el cumplimiento.

El expediente resalta que la medida correctiva reparadora se fijó con base en la infracción cometida y con el objetivo de restituir el dinero abonado por el consumidor, garantizando la protección del derecho a recibir los bienes adquiridos o, en su defecto, la devolución íntegra del pago. Además, se detalla que las multas coercitivas buscan presionar a la denunciada para que cumpla con la devolución, aunque hasta la fecha del último documento analizado, la señora Blas no ha cumplido con la orden, demostrando la persistencia en el incumplimiento y la

limitada eficacia de las sanciones coercitivas para lograr la reparación inmediata en este caso.

Este expediente pone de manifiesto la dificultad para hacer cumplir las medidas correctivas cuando el proveedor persiste en su incumplimiento, a pesar de las sanciones progresivas y reiteradas aplicadas por la autoridad. La protección efectiva del consumidor se ve afectada ante la falta de cumplimiento, lo que subraya la necesidad de mecanismos adicionales o complementarios para garantizar la reparación patrimonial y el respeto a los derechos del consumidor en estos contextos.

En relación al Código del documento Expediente N° 569-2022/PSO-INDECOPI-CUS, el expediente relata un conflicto presentado por el señor Teófilo Ripa Hurtado contra la empresa Pcell Shop SAC, debido a un cargo realizado por S/ 899,00 en su tarjeta de crédito VISA que él desconocía haber efectuado. El 25 de julio de 2022, el denunciante recibió un correo electrónico informándole sobre el consumo, y pese a haber presentado reclamos los días 28 y 30 de julio de 2022, no se resolvió adecuadamente su situación. Además, se señaló que la empresa no cumplió con implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su página web, lo cual también fue objeto de denuncia.

Por ello, la autoridad inició un procedimiento administrativo sancionador por presuntas infracciones a los artículos 19°, 24°.1 y 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, vinculadas con el cobro sin verificar la identidad del consumidor, la falta de atención a reclamos y la ausencia del Libro de Reclamaciones virtual. En consecuencia, mediante Resolución Final N° 667-2022/PSO-INDECOPI-CUS del 27 de diciembre de 2022, Pcell Shop SAC fue

sancionada con 2,41 UIT por la infracción relacionada al cargo no autorizado y con 3,50 UIT por la no implementación del Libro de Reclamaciones, y se le ordenó reembolsar al señor Ripa la suma de S/ 899,00 junto con intereses, comisiones, cargos u otros conceptos derivados de la transacción.

La empresa incumplió con esta orden, lo que llevó a la imposición de multas coercitivas progresivas: una de 3 UIT mediante Resolución N° 462-2023/PSO-INDECOPI-CUS del 22 de agosto de 2023, otra de 6 UIT según Resolución N° 117-2024/PSO-INDECOPI-CUS del 5 de marzo de 2024, y finalmente dos multas de 12 UIT mediante Resoluciones N° 473-2024/PSO-INDECOPI-CUS del 15 de agosto de 2024 y N° 612-2024/PSO-INDECOPI-CUS del 28 de octubre de 2024, evidenciando la reiteración del incumplimiento.

El expediente establece que la medida correctiva reparadora fue fijada para resarcir el daño patrimonial causado por la transacción no autorizada, ordenando el reembolso del monto cobrado más los cargos adicionales que se generaron, buscando así proteger el derecho del consumidor a la seguridad en las transacciones y garantizar que no se vea perjudicado por cargos indebidos. La relación entre la medida correctiva y el daño patrimonial es directa, pues la restitución del monto busca restaurar la situación financiera del consumidor al estado previo al cobro incorrecto.

La reiteración de las multas coercitivas refleja la persistencia de la empresa en no cumplir con la orden de reembolso, lo que pone en evidencia la insuficiencia de las sanciones para garantizar el cumplimiento efectivo. Así, el expediente muestra la necesidad de mecanismos más eficaces para obligar a las empresas a respetar los derechos del consumidor y responder por los daños ocasionados.

En relación al Código del documento Expediente N° 406-2021/PSO-INDECOPI-CUS, el expediente narra un conflicto presentado por el señor Fernando Olivera Cornejo contra la empresa Macro Post SAC, debido a un daño sufrido en un producto frágil que fue transportado en la ruta Lima – Cusco. El denunciante solicitó información para el transporte de un carro de colección y especificó la fragilidad del producto, lo cual fue registrado en la orden de servicio. Sin embargo, al recibir el producto en Cusco, el carro de colección, las cajas de protección y la mica estaban rotas, lo que motivó la presentación de reclamos. A pesar de haber solicitado el Libro de Reclamaciones en tres oportunidades, este no fue entregado, lo que agravó la situación.

Ante estos hechos, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra Macro Post por presuntas infracciones a los artículos 19° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a la falta de prestación de un servicio idóneo y a la negativa de entregar el Libro de Reclamaciones. La autoridad, mediante la Resolución Final N° 489-2021/PSO-INDECOPI-CUS del 20 de octubre de 2021, sancionó a la empresa con multas de 0,80 y 0,50 UIT respectivamente, y le ordenó devolver al señor Olivera el valor del carro de colección, estimado en 827 dólares estadounidenses, dentro de un plazo de quince días hábiles a partir de la notificación.

No obstante, la empresa incumplió con esta obligación, por lo que se impusieron multas coercitivas sucesivas: una de 3 UIT mediante Resolución N° 457-2022/PSO-INDECOPI-CUS del 19 de agosto de 2022, otra de 6 UIT con la Resolución N° 072-2023/PSO-INDECOPI-CUS del 6 de febrero de 2023, una multa de 12 UIT según la Resolución N° 121-2024/PSO-INDECOPI-CUS del 5 de marzo

de 2024, y finalmente una multa de 24 UIT por la Resolución N° 416-2024/PSO-INDECOPI-CUS del 18 de julio de 2024. Estas sanciones crecientes reflejan la persistencia del incumplimiento por parte de la empresa.

El expediente destaca que la medida correctiva reparadora se fijó para garantizar el resarcimiento del daño patrimonial ocasionado al consumidor debido al mal manejo del producto durante el transporte, buscando restituir la situación económica del denunciante a su estado anterior al daño. Esta relación directa entre la medida y el daño patrimonial se materializa en la devolución íntegra del valor del producto, constituyendo así una reparación proporcional al perjuicio sufrido.

La reiteración y progresión de las multas coercitivas evidencian la resistencia de la empresa para cumplir con la medida correctiva, lo que subraya las dificultades para hacer efectiva la protección al consumidor cuando el proveedor persiste en su incumplimiento. Así, el expediente refleja la necesidad de mecanismos más efectivos para garantizar el cumplimiento y la reparación integral frente a daños derivados de servicios deficientes.

4.2 Análisis de resultados

En relación al objetivo general de describir cómo son efectivas las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores, el análisis detallado y profundo de las entrevistas con expertos y la revisión de los expedientes revela una dinámica compleja que condiciona la efectividad de estas medidas en la práctica, a pesar de su solidez normativa.

Javier Ernesto Castro Cuba León subraya que la existencia de procedimientos sancionadores y mecanismos de cobranza coactiva fortalece el marco legal para que las medidas correctivas sean ejecutadas, pero advierte que la

voluntad del proveedor resulta fundamental para que se cumplan efectivamente. Esta opinión se refleja en el Expediente N° 142-2018/CPC-INDECOPI-CUS, en el cual la Agencia de Viajes fue obligada a devolver una suma significativa a los consumidores, pero incumplió reiteradamente a pesar de la aplicación de multas coercitivas progresivas. El caso demuestra que, aunque las medidas reparatorias son claras y proporcionales, su efectividad real se ve limitada cuando el proveedor carece de disposición para cumplir y cuando la autoridad enfrenta dificultades para hacer cumplir sus resoluciones.

Henry Luis Cáceres Salas enfatiza que el patrimonio del proveedor es una variable determinante en la efectividad de las sanciones. Cuando los proveedores carecen de bienes embargables, la aplicación de multas y órdenes de devolución pierde capacidad para asegurar la reparación real al consumidor. Este aspecto se evidencia en el Expediente N° 150-2022/PSO-INDECOPI-CUS, donde una empresa educativa incumplió la devolución de pagos por servicios no prestados, y pese a las multas coercitivas, el cumplimiento efectivo se vio comprometido. Este expediente confirma la necesidad de que las sanciones tengan un impacto económico real sobre el proveedor para motivar el acatamiento de las medidas.

Por su parte, Edwar Fredy Olazabal Sucasaca señala que la vía administrativa representa un mecanismo ágil y accesible para que el consumidor obtenga reparación sin los costos y la demora que implica la vía judicial. Sin embargo, también alerta que esta rapidez no asegura la efectividad si no se ejerce un seguimiento riguroso y si el proveedor no coopera. Esta advertencia se refleja en el Expediente N° 123-2023/PSO-INDECOPI-CUS, donde a pesar de la orden de devolución de un adelanto por bienes no entregados y las multas sucesivas, la

denunciada persistió en el incumplimiento, poniendo en evidencia las limitaciones prácticas que enfrentan las medidas reparatoras.

Vicson Ricardo Álvarez Palomino y Paola Aragón Iturri destacan el impacto negativo de la informalidad y la ausencia de patrimonio, situaciones que dificultan la ejecución y cumplimiento de las medidas. El Expediente N° 569-2022/PSO-INDECOPI-CUS, en el que una empresa realizó cargos no autorizados y no devolvió el dinero, ejemplifica esta problemática, mostrando que incluso con la imposición de multas progresivas, la falta de formalidad y recursos del proveedor obstaculizan la reparación. Esta realidad también es palpable en el Expediente N° 406-2021/PSO-INDECOPI-CUS, donde el daño a un producto durante el transporte y la orden de restitución no se tradujeron en una reparación inmediata debido al incumplimiento reiterado.

Sergio Alexander Romero Costa aporta la perspectiva de que la efectividad depende también de la capacidad institucional para sancionar y ejecutar, y que la formalidad y compromiso del proveedor son esenciales para el éxito de las medidas correctivas. La reiteración de multas en los expedientes indica que, aunque son necesarias, estas sanciones no siempre garantizan el cumplimiento rápido, lo que implica que la defensa efectiva requiere mecanismos complementarios.

En suma, el análisis integral de los entrevistados y expedientes permite afirmar que las medidas correctivas reparatoras dictadas por el INDECOPI poseen un diseño normativo sólido orientado a proteger los derechos patrimoniales de los consumidores mediante la reparación directa. No obstante, su efectividad práctica se encuentra condicionada por la voluntad del proveedor, la formalidad y solvencia económica del mismo, y la capacidad ejecutiva y sancionadora del INDECOPI. La

reiteración de incumplimientos y sanciones en los expedientes refleja la brecha que existe entre la norma y su aplicación efectiva, lo que resalta la necesidad de fortalecer la supervisión, promover la cultura de cumplimiento y mejorar los recursos institucionales para garantizar una protección efectiva y sostenible.

Este análisis pone de manifiesto que garantizar la defensa real de los consumidores no es solo cuestión de emitir resoluciones adecuadas, sino de construir un sistema integral, dinámico y eficiente que asegure el cumplimiento efectivo y la restitución justa de los derechos patrimoniales.

En relación al objetivo específico 01, que es analizar cómo las resoluciones del INDECOPÍ con calidad de título ejecutivo protegen los derechos de los consumidores, el análisis detallado y crítico de cada expediente junto con las opiniones de los entrevistados permite comprender el alcance jurídico como las limitaciones prácticas de este mecanismo.

En el Expediente N° 142-2018/CPC-INDECOPÍ-CUS, la resolución ordenó la devolución de US\$ 25,000.00 a favor de consumidores afectados por el incumplimiento de un servicio turístico. Aunque dicha resolución tiene la calidad de título ejecutivo, lo que en teoría permite su ejecución forzada sin necesidad de iniciar un proceso judicial ordinario, la empresa incumplió reiteradamente la orden. Este caso muestra que, si bien el título ejecutivo fortalece el proceso formal, no garantiza por sí solo la ejecución efectiva. Como señala Javier Ernesto Castro Cuba León, la cobranza coactiva y la existencia de un título ejecutivo son herramientas valiosas, pero la voluntad y capacidad del proveedor siguen siendo factores determinantes.

En el Expediente N° 150-2022/PSO-INDECOPÍ-CUS, se observa que se ordenó la devolución de S/ 4346,09 por servicios educativos no prestados. Ante el

incumplimiento del proveedor se impusieron multas coercitivas. Este caso pone de manifiesto que el título ejecutivo y las multas coercitivas son mecanismos complementarios para la defensa del consumidor. No obstante, como advierte Henry Luis Cáceres Salas, su efectividad depende también de factores como la solvencia y formalidad del proveedor, elementos que muchas veces escapan del control del órgano administrativo

En el caso del Expediente N° 123-2023/PSO-INDECOPI-CUS, la resolución ordenó la devolución de S/ 500.00 por bienes no entregados. Ante el incumplimiento, se impusieron multas progresivas. Paola Aragón Iturri y Vicson Ricardo Álvarez Palomino destacan que la existencia del título ejecutivo facilita la presión legal para el cumplimiento, pero la falta de patrimonio y la informalidad del proveedor limitan el alcance de la protección real. El expediente evidencia que, aunque el título ejecutivo facilita la presión legal para el cumplimiento, su efectividad se ve limitada cuando el proveedor carece de patrimonio o actúa en la informalidad.

En el Expediente N.º 569-2022/PSO-INDECOPI-CUS, la empresa fue sancionada por realizar cargos no autorizados y no reembolsar el dinero cobrado indebidamente. En este caso, la imposición de multas coercitivas fue clave para exigir el cumplimiento de la medida correctiva, pero no fue consecuencia directa del título ejecutivo, sino de las facultades coercitivas propias de la autoridad administrativa. Sergio Alexander Romero Costa destaca que, aunque estos mecanismos administrativos permiten una respuesta rápida, su eficacia se ve obstaculizada por la resistencia o informalidad del proveedor, lo cual refleja una limitación estructural en la ejecución.

Finalmente, en el Expediente N.º 406-2021/PSO-INDECOPI-CUS, relacionado con el daño de un producto durante el transporte, la resolución impuso medidas correctivas y sanciones progresivas ante el reiterado incumplimiento del proveedor. Este caso muestra que, si bien el título ejecutivo acelera el inicio del proceso de ejecución, su cumplimiento efectivo requiere un seguimiento riguroso y una capacidad real de ejecución por parte del Estado. Los entrevistados coinciden en que la existencia del título ejecutivo debe ir acompañada de mecanismos de supervisión, fiscalización y sanción eficaces, para garantizar la restitución efectiva de los derechos del consumidor.

En síntesis, las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo son un instrumento jurídico valioso para la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, la efectividad de estas resoluciones en la práctica está condicionada por la voluntad y capacidad del proveedor para cumplir, así como por la capacidad institucional para sancionar y ejecutar. Para maximizar la protección, es fundamental fortalecer los mecanismos de supervisión, promover la formalidad y solvencia de los proveedores y asegurar recursos adecuados para la ejecución efectiva de las resoluciones.

En relación al objetivo específico 02, que busca describir cómo aseguran las multas coercitivas del INDECOPI el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores, el análisis de los expedientes junto con las opiniones de los entrevistados revela tanto la importancia como las limitaciones de este mecanismo en la práctica.

Las multas coercitivas se presentan como un instrumento fundamental para presionar a los proveedores a cumplir con las medidas correctivas reparadoras

dictadas por el INDECOPI. Los expertos entrevistados, como Javier Ernesto Castro Cuba León, coinciden en que estas multas funcionan como una herramienta efectiva para incentivar el cumplimiento, especialmente cuando el proveedor no actúa voluntariamente. La aplicación progresiva y acumulativa de multas es vista como un mecanismo para aumentar la presión económica y legal sobre el proveedor, buscando que la obligación de reparar al consumidor se cumpla sin dilaciones.

El Expediente N° 142-2018/CPC-INDECOPI-CUS es un claro ejemplo de cómo las multas coercitivas son utilizadas para intentar forzar el cumplimiento de una medida reparadora importante, en este caso la devolución de US\$ 25 000 por incumplimiento en servicios turísticos. Si embargo, pese a la imposición de multas progresivas, la empresa continuó incumpliendo, lo que evidencia que, aunque las multas coercitivas son un mecanismo necesario, no siempre son suficientes para garantizar el cumplimiento inmediato. Este caso evidencia que la efectividad de las multas está condicionada por la capacidad patrimonial del proveedor y la voluntad de cumplimiento.

De manera similar, en el Expediente N° 150-2022/PSO-INDECOPI-CUS, la imposición reiterada de multas coercitivas ante el incumplimiento de devolución de pagos por servicios educativos no prestados reflejó la función de estas multas para mantener la presión sobre el proveedor. Sin embargo, la persistencia del incumplimiento sugiere que la multa, aunque es una sanción disuasiva, debe ser acompañada de mecanismos efectivos de ejecución para ser plenamente eficaz.

En el Expediente N° 123-2023/PSO-INDECOPI-CUS, la aplicación de multas progresivas ante la falta de entrega de bienes y devolución de adelanto también muestra que estas sanciones funcionan como un medio para presionar al proveedor,

pero la ausencia de patrimonio y la informalidad limitan su capacidad para lograr el cumplimiento, según señalan los expertos Paola Aragón Iturri y Vicson Ricardo Álvarez Palomino.

El Expediente N° 569-2022/PSO-INDECOPI-CUS pone en evidencia la utilización de multas coercitivas para tratar de corregir cargos no autorizados y la falta de devolución de dinero, pero la resistencia del proveedor y las limitaciones institucionales afectan la efectividad de esta herramienta. Sergio Alexander Romero Costa destaca que la efectividad de las multas coercitivas depende también de la formalidad y solvencia del proveedor, así como de la capacidad del INDECOPI para sancionar y ejecutar.

Finalmente, el Expediente N° 406-2021/PSO-INDECOPI-CUS muestra que, aunque las multas coercitivas progresivas facilitan la presión sobre proveedores incumplidos, el seguimiento riguroso y la capacidad real de imposición son determinantes para que las sanciones cumplan su función. Este punto es resaltado por la mayoría de los entrevistados, quienes coinciden en que las multas son necesarias, pero no suficientes para asegurar el cumplimiento sin un sistema robusto de supervisión.

En síntesis, el análisis evidencia que las multas coercitivas son un instrumento indispensable para asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores, funcionando como un mecanismo de presión económica y legal. Sin embargo, su efectividad práctica está limitada por factores como la solvencia y formalidad del proveedor, la voluntad para cumplir y la capacidad institucional para imponer, supervisar y ejecutar las sanciones. Para

maximizar su impacto, es esencial complementar las multas con un seguimiento riguroso y estrategias que fomenten la cultura de cumplimiento en el mercado.

En relación al objetivo específico 03, que consiste en analizar cómo las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI garantizan el resarcimiento patrimonial de los consumidores, el análisis detallado y comparativo de los testimonios de los entrevistados junto con el examen minucioso de los expedientes documentales aporta una comprensión amplia y profunda de la eficacia real de dichas medidas en la práctica, evidenciando tanto sus fortalezas como las barreras que enfrentan para cumplir su propósito.

Javier Ernesto Castro Cuba León resalta que el núcleo de las medidas correctivas radica en la protección del derecho patrimonial del consumidor, enfatizando que estas resoluciones no solo deben ordenar la restitución del dinero pagado indebidamente, sino que deben ir acompañadas de mecanismos efectivos de cobranza coactiva para garantizar su cumplimiento. Sin embargo, advierte que la verdadera efectividad del resarcimiento está condicionada por la voluntad del proveedor para acatar la medida y por la capacidad del INDECOPI para ejercer su potestad ejecutiva. Esta dualidad es fundamental para entender por qué, en muchos casos, la reparación no se materializa de manera inmediata o total, pese a la claridad normativa.

El Expediente N° 142-2018/CPC-INDECOPI-CUS ilustra de manera contundente esta realidad. En este caso, se ordenó la devolución de una suma considerable de dinero a consumidores afectados por deficiencias en la prestación de servicios turísticos. No obstante, el proveedor incumplió reiteradamente la resolución, lo que obligó a la aplicación sucesiva de multas coercitivas con el fin de

forzar el cumplimiento. Este escenario evidencia que, aunque las medidas correctivas estén bien diseñadas y normativamente respaldadas, la garantía del resarcimiento patrimonial no es automática y requiere un seguimiento constante y la aplicación rigurosa de sanciones para que los consumidores vean efectivamente reparado su daño.

Por otro lado, Henry Luis Cáceres Salas enfatiza que la solvencia económica y la formalidad del proveedor constituyen factores críticos para la efectividad de las medidas reparatoras. En el Expediente N° 150-2022/PSO-INDECOPI-CUS, que trata sobre la devolución de pagos por servicios educativos no prestados, se observa que la empresa incumplió repetidamente la orden y solo con la imposición progresiva de multas coercitivas se logró mantener la presión para el cumplimiento. Sin embargo, la falta de recursos o la ausencia de una cultura de cumplimiento en el proveedor obstaculizan que el resarcimiento patrimonial se haga efectivo en el tiempo esperado, limitando la protección al consumidor.

Asimismo, la informalidad y ausencia de patrimonio, factores señalados por Paola Aragón Iturri y Vicson Ricardo Álvarez Palomino, representan obstáculos estructurales significativos para la garantía del resarcimiento patrimonial. En el Expediente N° 123-2023/PSO-INDECOPI-CUS, donde se ordenó la devolución de S/ 500.00 por bienes no entregados, estas circunstancias limitaron la capacidad para concretar la reparación. La informalidad impide que las medidas ejecutivas tengan la fuerza deseada, y la carencia de bienes embargables reduce la efectividad de las multas como mecanismo coercitivo, lo cual se traduce en una protección insuficiente para el consumidor.

Sergio Alexander Romero Costa añade que la resistencia de algunos proveedores a cumplir con las medidas, junto con las limitaciones institucionales para sancionar y ejecutar, dificultan el resarcimiento patrimonial efectivo. En el Expediente N° 569-2022/PSO-INDECOPI-CUS, que involucra la devolución de cargos no autorizados, la persistencia en el incumplimiento pese a multas reiteradas revela que la sanción económica, aunque necesaria, debe complementarse con estrategias integrales para asegurar la reparación.

Finalmente, el Expediente N° 406-2021/PSO-INDECOPI-CUS, relativo a la restitución del valor de un producto dañado durante el transporte, reafirma que, pese a que la medida correctiva establece la reparación, la efectividad depende del seguimiento riguroso y de la capacidad institucional para hacer cumplir la orden. Este expediente pone en evidencia la brecha entre la formalidad normativa y la realidad operativa, reflejando la necesidad de mejorar los mecanismos de supervisión y sanción para garantizar el resarcimiento.

En conjunto, el análisis exhaustivo de las entrevistas y expedientes muestra que las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI tienen una orientación clara y efectiva para garantizar el resarcimiento patrimonial mediante la restitución directa del daño económico. Sin embargo, la materialización práctica de este resarcimiento está condicionada a la interacción de diversos factores como la formalidad y solvencia del proveedor, la voluntad de cumplimiento, y la capacidad institucional para supervisar, sancionar y ejecutar efectivamente las medidas. La reiteración de incumplimientos y sanciones pone en evidencia la necesidad de fortalecer estas áreas para asegurar una protección integral y efectiva para los consumidores,

trascendiendo la mera emisión de resoluciones para consolidar un sistema dinámico y funcional de defensa de derechos.

En relación al objetivo específico 04, que busca describir cómo se ejecutan las medidas correctivas del INDECOPI en la vía administrativa para garantizar la protección de los consumidores, el análisis profundo y detallado de los expedientes junto con las reflexiones de los entrevistados permite evidenciar tanto la eficacia como las limitaciones que enfrentan estos procedimientos en su aplicación práctica.

Los expertos, entre ellos Javier Ernesto Castro Cuba León, destacan que la vía administrativa es el canal fundamental mediante el cual INDECOPI puede hacer efectivas sus resoluciones con calidad de título ejecutivo, agilizando la imposición de multas coercitivas y la cobranza coactiva sin necesidad de recurrir a procesos judiciales prolongados. Esta característica confiere rapidez y operatividad al sistema de protección al consumidor, permitiendo una respuesta más inmediata frente a incumplimientos. Sin embargo, los especialistas también subrayan que la efectividad de la ejecución está estrechamente vinculada a la capacidad del INDECOPI para supervisar, sancionar y dar seguimiento efectivo a estas medidas, así como a la disposición y solvencia del proveedor para cumplir.

El Expediente N° 142-2018/CPC-INDECOPI-CUS ejemplifica claramente la dinámica de la vía administrativa. En este caso, la imposición de multas coercitivas progresivas y los procedimientos de cobranza coactiva evidencian la utilización de la vía administrativa para presionar al proveedor a cumplir con la devolución de US\$ 25 000 ordenada. No obstante, la reiteración del incumplimiento demuestra que, pese a las ventajas procesales, la ejecución administrativa enfrenta obstáculos

cuando la voluntad del proveedor es débil o inexistente, resaltando la importancia de recursos institucionales sólidos para asegurar el cumplimiento.

De forma paralela, el Expediente N° 150-2022/PSO-INDECOPI-CUS revela que la vía administrativa permitió la aplicación rápida y directa de multas coercitivas ante la falta de devolución de pagos por servicios educativos no prestados. Este procedimiento posibilita mantener una presión constante sobre el proveedor, facilitando la defensa del consumidor sin dilaciones judiciales. Sin embargo, la persistencia del incumplimiento subraya que la vía administrativa, aunque efectiva en principio, debe ser complementada con estrategias de seguimiento y fortalecimiento institucional para evitar que las medidas correctivas queden en la mera emisión de resoluciones sin materialización práctica.

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca aporta que la vía administrativa ofrece beneficios evidentes para el consumidor, como la reducción de costos y tiempos al evitar procesos judiciales. Sin embargo, advierte que la falta de recursos y capacidad para supervisar y ejecutar las medidas limita la efectividad de este canal. Esta realidad se refleja en expedientes como el N° 123-2023/PSO-INDECOPI-CUS y el N° 569-2022/PSO-INDECOPI-CUS, donde, aunque la vía administrativa posibilitó la imposición de sanciones, la informalidad y falta de patrimonio del proveedor dificultaron el cumplimiento efectivo.

Finalmente, el Expediente N° 406-2021/PSO-INDECOPI-CUS demuestra que la vía administrativa, al permitir la imposición de sanciones progresivas para casos como el daño a productos durante el transporte, constituye un mecanismo útil para ejercer presión. Sin embargo, la capacidad institucional para hacer cumplir

estas medidas y la disposición del proveedor determinan en última instancia el éxito de la ejecución y, por ende, la protección real al consumidor.

En síntesis, el análisis integral evidencia que la vía administrativa es un mecanismo indispensable y efectivo para la ejecución rápida de las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI, agilizando la protección de los consumidores y evitando la congestión judicial. No obstante, su efectividad en la práctica depende de la fortaleza institucional, la capacidad para supervisar y sancionar, y la voluntad y formalidad del proveedor. Para garantizar que estas medidas cumplan plenamente su función, es necesario fortalecer estos aspectos, asegurando así una protección efectiva y sostenida de los derechos de los consumidores mediante la ejecución oportuna y eficiente de las resoluciones administrativas.

4.3 Discusiones

En relación con el objetivo general de describir cómo son efectivas las medidas correctivas reparatorias dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores, los resultados obtenidos a través de las entrevistas con especialistas, junto al análisis de expedientes, revelan que, aunque estas medidas constituyen un avance normativo valioso, su aplicación práctica presenta desafíos que dificultan su efectividad real. Se destaca que la falta de seguimiento riguroso y la aplicación de multas coercitivas reducen considerablemente la capacidad del INDECOPI para asegurar el cumplimiento de las medidas, un problema que también queda reflejado en los expedientes revisados, donde se observa que los proveedores, tras incumplimientos iniciales, enfrentan sanciones que en muchas ocasiones no se ejecutan con la contundencia necesaria para garantizar la reparación completa a los consumidores. Esta situación se refleja en

el estudio de Hernández (2021) sobre México, donde a pesar de un sólido marco legal, la implementación del Procedimiento Administrativo de Ejecución presenta deficiencias que afectan la protección efectiva al consumidor, evidenciando que la mera existencia de normas no asegura su aplicación eficaz.

Similarmente, investigaciones en España realizadas por Anne y García (2021) y Millet (2023) muestran que la capacidad disuasoria de las sanciones puede verse limitada por problemas de proporcionalidad y ejecución, dificultades que resuenan con la realidad peruana y que coinciden con las percepciones recogidas en las entrevistas y evidencias documentales de este estudio. A nivel nacional, los trabajos de Saldaña (2019) y Flores (2022) confirman que, aunque en ciertas regiones existe un alto grado de cumplimiento de las medidas correctivas, persisten porcentajes de incumplimiento que reflejan deficiencias en los mecanismos de supervisión y fiscalización, aspectos que se manifiestan en los testimonios de los expertos consultados y en la revisión de expedientes. Estas limitaciones se contextualizan dentro del marco normativo y funcional del INDECOP, cuyo rol autónomo y facultades sancionadoras están claramente establecidas en la Constitución Política del Perú (1993) y la Ley N° 27444, pero que enfrenta obstáculos en su capacidad administrativa para garantizar la ejecución efectiva de las medidas, tal como señalan Gómez et al. (2010) y Saenz (2012).

Asimismo, el análisis crítico realizado por Lazo (2020) aporta una visión complementaria al indicar que las medidas correctivas deben respetar los principios de proporcionalidad y razonabilidad para no impactar desproporcionadamente el modelo de negocio de los proveedores, sin embargo, esta cautela no debe ser excusa para la ineficacia en su cumplimiento sino una motivación para fortalecer los

mecanismos que aseguren su observancia y justicia. En este sentido, la integración de resultados y antecedentes revela que, aunque el marco normativo del INDECOPI es robusto, la efectividad real de las medidas correctivas reparatoras está condicionada por la ejecución limitada, la insuficiente fiscalización y la aplicación inconsistente de sanciones coercitivas, situación que invita a fortalecer la capacidad institucional para promover el cumplimiento voluntario y garantizar sanciones eficaces, apuntando así a un mercado más justo, transparente y competitivo, en línea con el mandato constitucional y legal vigente.

En relación al objetivo específico 01: Analizar si las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo protegen los derechos de los consumidores, los resultados obtenidos a través de las entrevistas especialistas, junto con el análisis de expedientes, evidencian que la calidad de título ejecutivo otorga a estas resoluciones un respaldo jurídico fundamental, ya que permite a los consumidores acudir a la vía judicial para exigir su cumplimiento forzoso. Sin embargo, los especialistas coinciden en que, a pesar de esta fortaleza normativa, la efectividad concreta de dichas resoluciones está limitada por la capacidad práctica de las resoluciones se ve limitada por la falta de mecanismos propios de ejecución directa por parte del INDECOPI. Es decir, aunque la resolución tenga fuerza ejecutiva, su cumplimiento dependerá de que el consumidor inicie una demanda de ejecución ante el Poder Judicial, lo cual puede implicar tiempo, costos y una carga procesal adicional. Los expedientes revisados revelan que, aunque las resoluciones poseen carácter ejecutivo, su ejecución se ve frecuentemente afectada por recursos legales presentados por los proveedores, prolongando la protección efectiva y

ocasionando que los consumidores experimenten retrasos en la reparación de sus derechos vulnerados.

Esta problemática refleja patrones similares a los documentados en antecedentes internacionales. Por ejemplo, Hernández (2021) señala en México que, pese a contar con resoluciones con fuerza ejecutiva, la falta de agilidad administrativa y la presencia de obstáculos procesales disminuyen la protección real al consumidor. Asimismo, en Chile y España, estudios indican que la capacidad para hacer cumplir rápidamente estas resoluciones es clave para garantizar que los consumidores reciban protección efectiva, una condición que, según los resultados de esta investigación, aún enfrenta limitaciones en Perú.

A nivel nacional, investigaciones como las de Saldaña (2019) y Flores (2022) subrayan que el impacto positivo de las resoluciones ejecutivas depende en gran medida de la eficiencia en su ejecución y seguimiento por parte del INDECOPI. La falta de mecanismos sólidos para hacer cumplir estas resoluciones afecta directamente la reparación oportuna y adecuada a los consumidores, lo que coincide con las percepciones de los entrevistados, quienes advierten que la infraestructura institucional debe fortalecerse para que la calidad jurídica de las resoluciones se traduzca en beneficios tangibles y oportunos para los consumidores.

De esta manera, la discusión entre los resultados y los antecedentes demuestra que, si bien las resoluciones de INDECOPI con calidad de título ejecutivo representan un avance normativo importante en la protección de los derechos de los consumidores, su eficacia práctica depende en gran medida de la capacidad del consumidor para acudir al Poder Judicial y del funcionamiento eficiente del sistema

judicial. La falta de un mecanismo de ejecución directa por parte de INDECOPI, junto con los obstáculos operativos y legales, como la interposición de recursos dilatorios o la informalidad de algunos proveedores, limita el cumplimiento oportuno y efectivo de lo dispuesto. Por tanto, la utilidad real del título ejecutivo se encuentra condicionada por factores institucionales y estructurales que deben ser abordados para garantizar una protección plena de los derechos reconocidos.

En relación al objetivo específico 02: Describir cómo aseguran las multas coercitivas del INDECOPI el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores, los resultados extraídos de las entrevistas con los especialistas, junto con el análisis detallado de los expedientes, evidencian que las multas coercitivas representan un instrumento de presión económica significativo para los proveedores, diseñado para promover el cumplimiento voluntario y rápido de las medidas correctivas dictadas. Se destaca que la estructura progresiva de las multas, que incrementa el monto ante la persistencia del incumplimiento, se convierte en un incentivo para que los infractores eviten consecuencias mayores. No obstante, se advierte que la efectividad de esta herramienta se ve frecuentemente comprometida por la insuficiente capacidad del INDECOPI para ejecutar las multas con agilidad y realizar un seguimiento riguroso, lo que permite que algunos proveedores dilaten el cumplimiento sin enfrentar consecuencias inmediatas.

Este escenario coincide con los antecedentes internacionales, donde Hernández (2021) documenta en México que, aunque las multas coercitivas cuentan con un diseño progresivo similar, la carencia de procesos administrativos ágiles limita su capacidad disuasoria. De manera análoga, estudios en España y Chile enfatizan que la efectividad de las multas depende tanto de su correcta

imposición como de la eficiencia en la gestión y cobro, factores que resultan decisivos para evitar la reincidencia y garantizar la protección real del consumidor.

En el contexto nacional, investigaciones como la de Flores (2022) refuerzan esta percepción al indicar que, aunque las multas coercitivas del INDECOPI son una herramienta positiva para fomentar el cumplimiento, existen debilidades en los mecanismos de fiscalización y cobranza que restringen su eficacia. Los expedientes analizados ejemplifican esta problemática, evidenciando que, si bien las multas son impuestas formalmente, la falta de una gestión oportuna en su ejecución y cobro reduce significativamente su impacto y la efectividad en la reparación de los derechos vulnerados.

Por lo tanto, la relación entre los resultados y antecedentes muestra que las multas coercitivas constituyen un pilar fundamental para asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores, pero su real potencia se encuentra condicionada a la capacidad institucional para garantizar una aplicación ágil, un seguimiento exhaustivo y un cobro efectivo, transformando así la sanción económica en un verdadero motor de cumplimiento que favorezca la protección efectiva de los consumidores.

En relación al objetivo específico 03: Analizar cómo las medidas correctivas del INDECOPI garantizan el resarcimiento patrimonial de los consumidores, los resultados obtenidos a partir de las entrevistas con especialistas, junto al análisis de expedientes, revelan que, aunque las medidas correctivas establecidas por el INDECOPI incluyen mecanismos claros para la reparación económica de los consumidores afectados, la efectividad de su implementación presenta limitaciones significativas. Se señala que, si bien la normativa contempla el resarcimiento

patrimonial, en la práctica existen demoras y dificultades para concretar estas reparaciones, especialmente cuando los proveedores presentan obstáculos legales o falta de voluntad para cumplir de manera oportuna. Se agrega que, en varios casos documentados, el seguimiento y control sobre la ejecución del resarcimiento es insuficiente, lo que afecta la confianza de los consumidores en el proceso.

Este escenario se refleja en antecedentes internacionales. En México, Hernández (2021) documenta que las medidas correctivas con fines de reparación patrimonial enfrentan retos similares, donde la complejidad procesal y la lentitud administrativa afectan la restitución efectiva a los consumidores. En Chile y España, se reconoce que, aunque existen normativas avanzadas, la garantía real del resarcimiento depende de la capacidad institucional para supervisar y hacer cumplir estas medidas, coincidiendo con las dificultades observadas en el contexto peruano.

A nivel nacional, las investigaciones de Saldaña (2019) y Flores (2022) confirman que, aunque el marco normativo es claro en cuanto al derecho a la reparación económica, en la práctica la ejecución y seguimiento de estas medidas aún requieren fortalecimiento para garantizar que los consumidores realmente reciban la compensación que les corresponde. Los expedientes analizados evidencian casos en los que, pese a existir resoluciones favorables, el resarcimiento patrimonial se ve retrasado o limitado por la falta de mecanismos efectivos de control y exigibilidad.

De este modo, la discusión entre resultados y antecedentes revela que, aunque las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI están diseñadas para garantizar el resarcimiento patrimonial, la efectividad de estas garantías depende en gran medida de la capacidad institucional para asegurar su ejecución ágil y

rigurosa, evitando que los consumidores se enfrenten a obstáculos que dilaten o impidan la reparación económica adecuada.

En relación al objetivo específico 04: Describir cómo se ejecutan las medidas correctivas del INDECOPI en la vía administrativa para garantizar la protección de los consumidores, los resultados obtenidos a partir de las entrevistas con especialistas, junto con el análisis de expedientes, evidencian que la ejecución de las medidas correctivas en la vía administrativa sigue un procedimiento estructurado que busca asegurar el cumplimiento de las resoluciones emitidas, pero enfrenta retos que afectan su eficacia. Se señala que, aunque existen protocolos claros para la notificación, supervisión y aplicación de sanciones, la falta de recursos humanos y tecnológicos limita la capacidad de seguimiento efectivo, lo que permite que algunos proveedores incumplan las medidas sin consecuencias inmediatas. Se agrega que, si bien la vía administrativa ofrece mecanismos rápidos para la imposición de medidas, la complejidad de ciertos casos y la presentación de recursos administrativos dilatan el proceso, afectando la protección oportuna de los consumidores.

Estos hallazgos coinciden con los antecedentes internacionales, donde se observa que, en países como México y España, aunque la vía administrativa se utiliza para agilizar la ejecución de medidas correctivas, la efectividad depende en gran medida de la capacidad institucional para gestionar y resolver rápidamente los recursos presentados por los infractores. Hernández (2021) y Anne y García (2021) destacan que los procesos administrativos deben estar acompañados de sistemas eficientes de control y seguimiento para evitar que las demoras afecten la protección del consumidor.

En el ámbito nacional, estudios como los de Flores (2022) señalan que, a pesar de la existencia de un marco normativo robusto, la ejecución administrativa en Perú enfrenta limitaciones prácticas que dificultan garantizar la protección integral y rápida de los consumidores. Los expedientes analizados ilustran cómo, a pesar de emitirse resoluciones en la vía administrativa, la falta de seguimiento constante y la lentitud en la resolución de recursos administrativos terminan impactando negativamente en la efectividad de las medidas correctivas.

Por tanto, la discusión entre resultados y antecedentes indica que, aunque la ejecución administrativa es el mecanismo privilegiado para hacer cumplir las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI, su capacidad para garantizar la protección de los consumidores depende directamente de la eficiencia en la gestión, supervisión y resolución de los procesos administrativos, lo que requiere fortalecimiento para asegurar que las medidas dictadas se traduzcan en resultados concretos y oportunos para los consumidores afectados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI constituyen un avance normativo relevante en la protección de los derechos de los consumidores; sin embargo, su efectividad práctica resulta limitada. Ello se debe a deficiencias estructurales en los mecanismos de ejecución, especialmente frente a proveedores informales o carentes de patrimonio embargable, lo que ocasiona que, en numerosos casos, dichas medidas se reduzcan a pronunciamientos formales sin una reparación real, oportuna y tangible para el consumidor.

SEGUNDA: Se concluye que las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo, si bien otorgan al consumidor una vía para exigir el cumplimiento de las medidas correctivas en sede judicial, no garantizan una protección efectiva de los derechos vulnerados. Las demoras procesales, los costos económicos, la sobrecarga judicial y la reducida cuantía de las pretensiones desincentivan su uso, evidenciando la necesidad de mecanismos administrativos alternativos que aseguren una ejecución más eficiente.

TERCERA: Se concluye que las multas coercitivas, a pesar de su finalidad disuasiva, no resultan suficientes para asegurar el cumplimiento efectivo de las medidas correctivas en todos los supuestos. En particular, frente a proveedores informales o sin capacidad económica, estas pierden su efecto coercitivo, lo que revela la insuficiencia de un sistema de ejecución basado exclusivamente en sanciones pecuniarias.

CUARTA: Se concluye que, aunque las medidas correctivas contemplan el resarcimiento patrimonial del consumidor, su materialización enfrenta serios obstáculos en la práctica. La falta de cumplimiento voluntario, la insolvencia de determinados proveedores y la inexistencia de mecanismos administrativos de coerción distintos a la multa coercitiva o la vía judicial impiden que los consumidores accedan a una reparación económica efectiva, debilitando la confianza en el sistema de protección al consumidor.

QUINTA: Se concluye que la ejecución de las medidas correctivas en la vía administrativa, aun cuando se encuentra regulada formalmente, no garantiza por sí sola la protección efectiva de los derechos de los consumidores. Las limitaciones operativas del INDECOPI y la ausencia de mecanismos administrativos de cumplimiento que incorporen incentivos reputacionales, operativos y de responsabilidad personal evidencian la necesidad de reformular el enfoque de ejecución, orientándolo a la obtención de resultados reales y verificables.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que el INDECOPI fortalezca su capacidad institucional para cumplir efectivamente con el deber de actuar de oficio ante el incumplimiento de medidas correctivas, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI. Para ello, resulta necesario reforzar la partida presupuestal de “Personal y Obligaciones Sociales”, con la finalidad de contar con personal especializado en la supervisión de oficio del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, garantizando un seguimiento oportuno y eficaz de las decisiones administrativas en favor de los consumidores.

SEGUNDA: Se recomienda que el INDECOPI fortalezca los procedimientos administrativos para la ejecución de las medidas correctivas, incorporando mecanismos que aseguren su cumplimiento efectivo dentro de la vía administrativa, sin necesidad de acudir a la vía judicial, la cual resulta poco eficaz en la práctica debido a los costos, demoras, sobrecarga procesal y baja cuantía de las pretensiones. En particular, se propone la incorporación de medidas tales como la creación de un registro público de proveedores incumplidores, la restricción para contratar con el Estado, la limitación de acceso a beneficios administrativos y, de ser el caso, la suspensión temporal de la actividad económica hasta que se acredite el cumplimiento de la medida correctiva. Estas alternativas permitirán garantizar que los consumidores obtengan una reparación real y oportuna, incluso frente a proveedores informales, insolventes o renuentes a cumplir. Para su implementación resulta necesario reforzar la partida presupuestal de “Personal y Obligaciones Sociales”, destinada a la evaluación, aplicación y seguimiento de los mecanismos administrativos de ejecución.

TERCERA: Se recomienda evaluar la eficacia real de las multas coercitivas como mecanismo de presión para el cumplimiento de las medidas correctivas, particularmente frente a proveedores informales o insolventes. En función de dicha evaluación, este mecanismo deberá ser complementado por las medidas administrativas no pecuniarias señaladas en la Recomendación Segunda, cuando estas resulten más idóneas para generar incentivos reales de cumplimiento.

CUARTA: Se recomienda que el INDECOPI impulse la implementación de mecanismos administrativos específicos que permitan hacer efectivo el resarcimiento patrimonial ordenado a favor del consumidor, cuando el cumplimiento directo por parte del proveedor resulte inviable debido a su informalidad, insolvencia o falta de patrimonio embargable. Conforme a lo propuesto en el proyecto de ley, dichos mecanismos deben permitir la restitución económica al consumidor dentro del propio procedimiento administrativo, evitando acudir a la vía judicial y garantizando una reparación efectiva, oportuna y accesible, sin trasladar al consumidor la carga de iniciar procedimientos adicionales.

QUINTA: Se recomienda que el Código de Protección y Defensa del Consumidor incorpore disposiciones expresas que atribuyan responsabilidad directa y solidaria a los gerentes o máximos representantes de las entidades sancionadas por el incumplimiento de las medidas correctivas dictadas por el INDECOPI, conforme a lo propuesto en el proyecto de ley. Esta medida permitirá reforzar la eficacia de la ejecución administrativa, promoviendo un mayor control desde la alta dirección de las empresas y desincentivando prácticas dilatorias o evasivas, contribuyendo a que las medidas correctivas se traduzcan en una protección real y tangible de los derechos de los consumidores.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

PROYECTO DE LEY PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS DICTADAS POR EL INDECOPI Y LA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

FÓRMULA LEGAL

PROYECTO DE LEY PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS DICTADAS POR EL INDECOPI Y LA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 1. Objeto

La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección efectiva, oportuna y tangible de los derechos de los consumidores mediante el fortalecimiento de la ejecución de las medidas correctivas dictadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), incorporando mecanismos administrativos eficaces y promoviendo el cumplimiento voluntario de los proveedores.

Artículo 2.

Incorpórese el artículo 117-A a la Ley N° 29571, el cual quedará redactado conforme el siguiente texto:

"El INDECOPI aplica mecanismos administrativos para promover el cumplimiento voluntario y oportuno de las medidas correctivas reparadoras, incluyendo, los siguientes:

- a) **Registro público de proveedores incumplidores:** El INDECOPI podrá inscribir a los proveedores que incumplan medidas correctivas en un registro público de incumplimiento, con efectos reputacionales y comerciales, pudiendo impedir contratar con el Estado y acceder a programas públicos. Estas restricciones buscan generar un incentivo directo al cumplimiento, incluso en casos de proveedores informales o sin patrimonio embargable, asegurando que la medida correctiva tenga impacto real y efectivo.
- b) **Suspensión o limitación de la actividad económica:** Restricción para operar en el mercado hasta cumplir la medida correctiva.
- c) **Restricción de acceso a beneficios administrativos:** Restricción para renovar licencias, obtener autorizaciones o modificar registros comerciales mientras no se acredite el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.

Estas acciones se aplican de manera complementaria con el objetivo de fomentar el cumplimiento oportuno de las medidas correctivas y asegurar la restitución efectiva de los derechos del consumidor."

Artículo 3.

Incorpórese el artículo 117-B a la Ley N° 29571, el cual quedará redactado conforme el siguiente texto:

Responsabilidad de los Representantes Legales por el incumplimiento de medidas correctivas

1. Los gerentes, directores o máximos representantes de las entidades sancionadas son responsables solidarios del cumplimiento de las medidas correctivas.

2. En caso de incumplimiento podrán aplicarse multas coercitivas proporcionales al nivel de gestión y control de la empresa.

Artículo 5. Reglamentación

El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días, propiciando mesas de trabajo con las instituciones correspondientes a efectos de asegurar la implementación efectiva de todos los mecanismos y procedimientos establecidos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anne, C., & García, J. (2021). Determinantes de la capacidad de disuasión de las sanciones de competencia en España (2015-2019). *Comision Nacional de Los Mercados y La Competencia*.
[https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/CNMC/Documentos Referencia/Capacidad de disuasión \(25052021\).pdf](https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/CNMC/Documentos Referencia/Capacidad de disuasión (25052021).pdf)
- Araujo, C. (2010). El rol del INDECOPI en la sociedad peruana. *Revista Jurídica Cajamarca*.
<https://www.derechoycambiosocial.com/RJC/REVISTA3/indecop.htm#:~:text=EL INDECOPI COMO ARBITRO DEL,juego sea leal y limpio.>
- Ayvar, R., & Borda, W. (2019). La prescripción de las infracciones en el Derecho Administrativo Sancionador peruano. *THEMIS Revista de Derecho*, 75, 269–291. <https://doi.org/10.18800/themis.201901.019>
- Bernal, T. C. (2017). *Metodología de la investigación* (PEARSON (ed.); Cuarta).
- Camargo, S. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. *CES Derecho*, 12(2), 146–161.
<https://doi.org/10.21615/cesder.6377>
- Ceja, S. N., Céspedes, S., Vázquez, L., Pacheco, E., & Figueroa, R. (2023). Análisis del comportamiento del consumidor de la generación Z en un contexto educativo post COVID-19. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 14(3), 205–219. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.3.858>
- Comisión de Represión de La Competencia Desleal (2001).
<https://repositorio.INDECOPI.gob.pe/handle/11724/4176>

Constitución Política Del Perú (1993).

<https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>

Decreto Legislativo n.° 1033 (2008). <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226849-1033>

Decreto Legislativo N° 1044 (2008).

<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/transparencia-financiera/DecretoLegislativo1044-LeysobreLaRepresiondeLaCcompetenciaDesleal.pdf>

Decreto Ley N° 25868 (1992).

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/\\$FILE/dl25868.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/$FILE/dl25868.pdf)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. (2013). *Informe anual sobre el estado de la protección de los consumidores 2012.*

<https://repositorio.INDECOPI.gob.pe/handle/11724/4248>

Directiva N° 001-2014/TRI-INDECOPI (2014).

[https://repositorio.INDECOPI.gob.pe/handle/11724/4171#:~:text=%2FTRI-INDECOPI.-,Delimitación de la competencia funcional de la Comisión de Fiscalización,el análisis de sus procedimientos](https://repositorio.INDECOPI.gob.pe/handle/11724/4171#:~:text=%2FTRI-INDECOPI.-,Delimitación%20de%20la%20competencia%20funcional%20de%20la%20Comisión%20de%20Fiscalización,el%20análisis%20de%20sus%20procedimientos)

Directiva N° 002-2009/COD-INDECOPI (2009).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3621014/Directiva-002-2009-COD-INDECOPI.pdf.pdf>

Durand, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores.

THEMIS Revista de Derecho, 83, 281–302.

<https://doi.org/10.18800/themis.202301.016>

El Decreto Legislativo N° 716 (2000).

<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/RelatAgenda/proapro20112016.nsf/ProyectosAprobadosPortal/1E6E0AF231428FA105257FF8006D44D7>

Flores, R. (2022). *Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019* [Tesis de pregrado.Universidad Nacional de San Martín].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_ab09088e1275dced73e33c1d1a7bf091

Gavela, D. (1999). Derecho a la información y medios de comunicación. *Dialnet*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8757361>

Gómez, H., Isla, S., & Mejía, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*, 34.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13336>

Guzmán, C. (2005). La Instrucción del Procedimiento Administrativo. *Derecho & Sociedad*, 24.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16984>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).

Hernández, R. (2021). *Ineficacia de la facultad de ejecutar el cobro de multas a través del procedimiento administrativo de ejecución por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ahora Oficina de Defensa*

del Consumidor (ODECO) [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Autónoma de México].

<http://132.248.9.195/ptd2021/noviembre/0819848/Index.html>

Hernandez Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación : Las Rutas Cuantitativas, Cualitativa y Mixta* (Mc GRAW HI).

INDECOPI. (2017). *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2016*.

<https://repositorio.INDECOPI.gob.pe/handle/11724/5806>

Lazo, M. (2020). *¿Libertad de empresa?, reflexiones sobre el alcance de las medidas correctivas en procedimientos de protección al consumidor y su repercusión en el modelo de negocio*. [Tesis de postgrado. Universidad Católica del Perú Facultad de Derecho].

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19236/LAZO MAC DOWALL%2C MARILÚ %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19236/LAZO%20MAC%20DOWALL%20MARILÚ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

León, J. (2009). El ejercicio del Control Preventivo en las Contrataciones Estatales: las Veedurías. *Revista De Derecho Administrativo*, 7.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14021>

Ley N° 27444 (2019).

<https://www.INDECOPI.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

Ley N° 29571 (2010).

<https://www.INDECOPI.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccion>

yDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e

Lineamientos Sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial (2021).

<https://repositorio.INDECOPI.gob.pe/handle/11724/8746>

Llaguno, M., Beléndez, M., & Hernández Alejandra. (2007). La mujer en las agencias de publicidad. *Comunicación y Sociedad Del Conocimiento*.

<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/808>

Manteca, V. (2011). *La multa coercitiva como instrumento de ejecución de las administraciones públicas*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3742294#:~:text=La multa coercitiva es un,legal y que cumpla los>

Méndez, R. (2024). National Development Plans and Market Process: A revision from Law & Economics, IA, and the Public Issues perspectives.

Vniversitas, 73. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj73.ndpm>

Millet, S. (2023). *Derecho de la competencia y distribución de carburantes en España*. Tesis de posgrado. Universidad Pontifica.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1526161/Guía práctica procedimiento administrativo sancionador.pdf?v=1609849061>

Narváez, J. (2023). *Daños punitivos en la ley de protección de los derechos de los consumidores* [Tesis de posgrado. Universidad de Chile].

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/196340>

Ramos, C. (2013). El INDECOPI a sus veinte años: la historia de una innovación.

Lima: INDECOPI, 2013. *Corporación Gráfica Aliaga SAC*.

Roca, S., & Cespedes, E. (2011). La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú. *Gest. Polít. Pública, Vol 20*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008#nota

Rubio, M. (1999). *Estudio de la Constitución Política de 1993*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.18800/9789972421204>

Saenz, L. (2012). La defensa del consumidor en el derecho constitucional. *Derecho General*. <http://derechogeneral.blogspot.com/2012/02/la-defensa-del-consumidor-en-el-derecho.html>

Saldaña, Y. (2019). *Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparatorias ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015* [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39185/Saldaña_RYT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, I., Palacios, K., & Pareja, D. (2023). *regulación responsiva: ¿resultaría adecuado un cambio en el arquetipo sancionador en materia de protección al consumidor?* [Tesis de posgrado. Universidad del Pacifico].

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3952/Sanchez%2C Ivette_Trabajo de investigacion_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3952/Sanchez%2C%20Ivette_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Seguel, R. (2019). *Análisis comparado de los estándares de prueba en juicios de defensa de derechos de los consumidores* [Tesis de pregrado. Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/168554/Análisis->

comparado-de-los-estándares-de-prueba-en-juicios-de-defensa-de-derechos-de-los-consumidores.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tassano, H. (2016). Competencia y regulación. *Derecho PUCP*, 76, 105–121.

<https://doi.org/10.18800/derechopucp.201601.004>

Velásquez, R. (2020). El INDECOPI como organismo constitucional autónomo:

razones sobre el proyecto de modificación constitucional. *THEMIS Revista de*

Derecho, 78, 91–115. <https://doi.org/10.18800/themis.202002.005>

Código de protección y defensa del consumidor (2010). Lima.

El Congreso de la República. Ley N° 29571 (2010). Retrieved from

[https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e)

[3e8e2493354e](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e)

Presidente de la República del Perú. Ley n° 27444 (2019). Retrieved from

[https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810)

[82ac40dd5810](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810)

Matriz de categorización

Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Definición conceptual	Unidades
Medidas Correctivas Reparadoras	Las medidas correctivas son acciones que el INDECOPI puede imponer, además de las sanciones administrativas que correspondan al proveedor por una infracción del Código. Estas medidas pueden ser reparadoras o complementarias y	Título ejecutivo	Instrumento legal que otorga a las resoluciones del INDECOPI la capacidad de ser ejecutadas judicialmente sin necesidad de un proceso judicial adicional, asegurando así la defensa de los derechos de los consumidores al hacer cumplir las medidas correctivas ordenadas	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho de consumidores
		Multas coercitivas	Sanciones económicas impuestas a los proveedores por el INDECOPI para asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas. Estas multas tienen el objetivo de	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones

	se dictan como mandatos (Ley N° 29571, 2010).		incentivar el acatamiento de las resoluciones y garantizar que los proveedores cumplan con sus obligaciones.	
		Resarcimiento	Compensación económica o material otorgada al consumidor para reparar los daños patrimoniales directos e inmediatos ocasionados por la infracción administrativa del proveedor. Este resarcimiento busca restituir al consumidor a su estado anterior a la infracción.	<ul style="list-style-type: none"> ● Económica ● Material
		Vía administrativa	Proceso administrativo interno del INDECOPI mediante el cual se dictan y ejecutan medidas correctivas sin necesidad de recurrir a la vía judicial.	● INDECOPI

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Categorías	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	<u>Categoría 1</u>	Tipo de investigación:
¿Cómo son efectivas las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores?	Describir cómo son efectivas las medidas correctivas reparadoras dictadas por el INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores	Medidas Correctivas Reparadoras Sub categoría: ● Título ejecutivo ● Multas coercitivas ● Resarcimiento ● Vía administrativa	Básico Enfoque de investigación: Cualitativos Alcance de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental Técnica de recolección de datos: Entrevista Análisis documental Instrumento de recolección de datos:
Problemas específicos	Objetivos específicos		
¿De qué manera las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo protegen los derechos de los consumidores? ¿Cómo aseguran las multas coercitivas del INDECOPI el cumplimiento de las medidas	Analizar las resoluciones del INDECOPI con calidad de título ejecutivo protegen los derechos de los consumidores Describir como aseguran las multas coercitivas del INDECOPI el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores		

<p>correctivas por parte de los proveedores?</p> <p>¿Cómo las medidas correctivas del INDECOPI garantizan el resarcimiento patrimonial de los consumidores?</p> <p>¿Cómo se ejecutan las medidas correctivas del INDECOPI en la vía administrativa para garantizar la protección de los consumidores?</p>	<p>Analizar las medidas correctivas del INDECOPI garantizan el resarcimiento patrimonial de los consumidores</p> <p>Describir cómo se ejecutan las medidas correctivas del INDECOPI en la vía administrativa para garantizar la protección de los consumidores</p>		<p>Guía de entrevista</p> <p>Ficha de análisis documental</p> <p>Población:</p> <p>Expedientes</p> <p>Abogados especialistas</p>
---	--	--	---

10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X	
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Jhonny Hernán Tupayachi Sotomayor

GUIAS DE ENTREVISTAS

Estimado entrevistado, mi nombre es Rosa Lilia Olivera Flores, me presento en calidad de abogado investigador del trabajo de posgrado denominado “La Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras dictadas por el Indecopi en Defensa de los Derechos de los Consumidores”, para la obtención del grado de Magíster en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional por la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación tiene como fin describir la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su calidad de título ejecutivo, de la imposición de multas coercitivas, su relación con el resarcimiento patrimonial de los consumidores y como garantía de la protección de los derechos de los consumidores; debiendo precisar que las preguntas y respuestas manifestadas en la presente entrevista serán para fines estrictamente académicos. Por favor le pido proceda a identificarse con su nombre y cargo.

Nombre: Henry Luis Cáceres Salas

Cargo: Especialista 1 – Jefe Ad Hoc del ORPS del Indecopi de Puno

1. ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?

Considero que el diseño normativo para el cumplimiento de las medidas correctivas resulta favorable para el consumidor, teniendo en consideración que la imposición

de multas coercitivas, en la mayoría de los casos, resulta eficaz para el cumplimiento de los mandatos emitidos por la autoridad de consumo.

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el Indecopi sean cumplidas por los proveedores?

En mi experiencia, uno de los obstáculos que se presentan al momento de llevar a cabo la ejecución de las medidas correctivas, es que los proveedores que podríamos considerar informales, no se ven motivados a cumplir con los mandatos, ya que la imposición de multas coercitivas no les afectan patrimonialmente a pesar de llevarse a cabo procedimiento de ejecución coactiva que devienen en infructuosos, en la medida que justamente esos proveedores no cuentan con un patrimonio que se puede afectar, por lo que en algunos casos eluden las medidas de coerción dictadas (ya que siempre son pecuniarias) en su contra.

3. ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del Indecopi, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?

Considero que, al tener la calidad de título ejecutivo, estas resoluciones se convierten en una herramienta con más de una posibilidad para su cumplimiento, ya que el administrado o consumidor puede acudir a la vía administrativa y la judicial para procurar su cumplimiento, claro está que todo esto está ligado además al

hecho de que el proveedor como ya lo indiqué, tenga un patrimonio que pueda ser embargado, por ejemplo, ello como una medida del poder judicial.

4. Desde su perspectiva, ¿en qué casos las multas coercitivas impuestas por el Indecopi logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

En mi perspectiva, las multas coercitivas al ser sanciones pecuniarias están ligadas al aspecto patrimonial, es decir que si el proveedor ve afectado su patrimonio que es parte fundamental para el funcionamiento normal de su actividad empresarial, probablemente acate los mandatos con la finalidad de evitar agravar su situación al encontrar la posibilidad de que se le impongan multas coercitivas adicionales.

5. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?

Al respecto, debemos tener presente en principio que a diferencia de un proceso arbitral, la vía administrativa es involuntaria, es decir el proveedor comparece ante la autoridad de consumo de forma obligatoria, por lo que no se puede en principio considerar que existe la predisposición de cumplir con las pretensiones del consumidor, salvo que de forma posterior el proveedor decida presentar su allanamiento, con lo cual el escenario cambia, y en la mayoría de casos el cumplimiento de la medida correctiva se da sin la ejecución del mandato, es decir sin la imposición de multas coercitivas.

Dicho lo anterior, sin considerar la salvedad antes mencionada, se puede concluir que la única manera para garantizar el cumplimiento de una medida correctiva es justamente a través de las medidas de compulsión, que para el caso del Indecopi u otro organismo público de similar naturaleza, son la imposición de las multas coercitivas, lo cual considero la medida más eficaz.

6. ¿De qué manera las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?

Al respecto, se debe tener en cuenta que las medidas correctivas reparadoras, tiene por finalidad mitigar las consecuencias de la infracción cometida, no obstante, dado el diseño normativo vigente en el Perú respecto de la vía administrativa, no se pueden dictar otro tipo de medidas como el pago de una indemnización civil, entre otras, por lo cual considero que no resultan suficientes para resarcir los daños que la conducta infractora ocasiona en los consumidores. Por lo tanto, tengo la sensación de que la percepción de la ciudadanía al respecto está por debajo de sus expectativas.

7. ¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el Indecopi no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?

Existen varios casos en los que tuve una intervención en calidad de resolutor y ejecutor de las medidas correctivas, siendo uno de ellos el siguiente: Un alumno de una universidad privada denunció la negativa a la entrega de su grado de bachiller pese a haber cumplido con todos los requisitos exigidos por la universidad al respecto, producto de lo cual se ordenó a la Universidad que en determinado plazo cumpla con llevar a cabo las gestiones conducentes a otorgar el diploma de bachiller puesto que se habían constatado el cumplimiento de los requisitos por parte de la autoridad de consumo.

Dicho mandato fue confirmado por la Sala de Protección al consumidor, sin embargo, una vez vencido el plazo la universidad no cumplió con la medida correctiva, en ese sentido se inició el procedimiento de incumplimiento de medidas correctivas, a lo cual la universidad respondió que no cumpliría la medida correctiva, en virtud a que consideraban que el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento del bachiller fueron obtenidos de forma ilegal por el estudiante, en un frontal desacato al mandato del Indecopi, siendo ello así, se llegó a imponer multas de hasta 200 UIT y pese a ello el mandato no fue cumplido, posteriormente el denunciante acudió a la vía penal para denunciar la comisión del delito de resistencia y desobediencia a la autoridad.

En este caso, podemos ver que pese a las medidas de coerción el proveedor tomó una conducta contraria a las disposiciones del Indecopi, a pesar de que se cobraron las multas en su totalidad.

8. ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi?

Considero que en la experiencia del caso anteriormente comentado, se debería tener la posibilidad de atribuir responsabilidad administrativa a las personas encargadas del cumplimiento de una medida correctiva, imponiéndoseles también multas coercitivas, solo en la etapa de ejecución; sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil que conlleva, como en el caso de la orden de inaplicación de barreras burocráticas, incumplidas, por lo cual el funcionario a cargo comete una infracción y puede ser sancionado directamente.

9. En su experiencia, ¿qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?


En mi experiencia, el seguimiento y supervisión de oficio puede en algunos casos generar un efecto positivo en el consumidor, que veía a la autoridad de consumo ejerciendo funciones para procurar que su caso sea resuelto y las medidas correctivas sean efectivamente cumplidas; sin embargo, esto puede generar consecuencias negativas en los proveedores, a veces innecesarias. Por tal razón considero que, en todos los casos de denuncias de parte, justamente es el consumidor que debe accionar ante la autoridad de consumo para garantizar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en su favor.

10. ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?

Considero que, en primer lugar, se debe concientizar al consumidor a adquirir sus productos o contratar los servicios en proveedores formales, que tenga una reputación de atención al cliente aceptables.

Por otro lado, el estado debería procurar eliminar la informalidad en la venta de productos y la prestación de servicios, para garantizar el acceso justamente a productos y servicios idóneos.

También, se podría trabajar el tema de concientizar al proveedor en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de consumo, generando incentivos para el cumplimiento de la normativa sobre la materia.

 Firmado digitalmente por:
CACERES SALAS Henry Luis FAU
20133840533 hard
Fecha: 14/03/2025 08:17:50-0500

GUÍA DE ENTREVISTA:

Estimado entrevistado, mi nombre es Rosa Lilia Olivera Flores, me presento en calidad de abogado investigador del trabajo de posgrado denominado “La Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras dictadas por el Indecopi en

Defensa de los Derechos de los Consumidores”, para la obtención del grado de Magíster en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional por la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación tiene como fin describir la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su calidad de título ejecutivo, de la imposición de multas coercitivas, su relación con el resarcimiento patrimonial de los consumidores y como garantía de la protección de los derechos de los consumidores; debiendo precisar que las preguntas y respuestas manifestadas en la presente entrevista serán para fines estrictamente académicos. Por favor le pido proceda a identificarse con su nombre y cargo.

Nombre: Sergio Alexander Romero Costa

Cargo: jefe de la oficina regional de Indecopi Moquegua

1. ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?

La efectividad general es bastante buena, ya que en la mayoría de los casos cuando la autoridad dicta estas medidas estas son acatadas por los proveedores,

por otro lado, los pocos proveedores que no acatan se someten a procesos sancionadores coercitivos y cobranzas coactivas.

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el Indecopi sean cumplidas por los proveedores?

Los principales obstáculos, están vinculados con la poca cultura de cumplimiento de las empresas, especialmente la Mypes.

3. ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del Indecopi, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?

Si es efectivo a nivel conceptual y como derecho, el inconveniente viene por el bajo desempeño del poder judicial envuelto en sobrecarga y lentitud en los trámites de procedimientos, lo que genera un desincentivo para adoptar esta vía.

4. Desde su perspectiva, ¿en qué casos las multas coercitivas impuestas por el Indecopi logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

Son efectivas cuando la economía y patrimonio de una empresa son más formales, cuando ocurre lo contrario, las multas pueden perder efectividad, ya que no hay patrimonio sobre el cual recaer.

5. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?

Depende del caso, no obstante, la devolución de dinero más intereses es más efectivo.

6. ¿De qué manera las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?

En general son suficientes, solo quedan cortas en los casos de proveedores que se rehúsan al cumplimiento y tienen economías menos formalizadas.

7. ¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el Indecopi no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?

Cuando la sanción y medidas recae en emprendimientos con bajo grado de formalización, donde la cultura de cumplimiento es baja y no hay patrimonio que afectar.

8. ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi?

Que se pueda reportar a las centrales de riesgo los incumplimientos de medidas en caso de personas naturales con negocio y en caso de empresas, que se haga un uso más intensivo de la responsabilidad de los administradores.

9. En su experiencia, ¿qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?

Estas acciones normalmente se hacen a iniciativa de parte, quien está interesado en impulsar el cumplimiento de las medidas dictadas a su favor, encargar al estado estas labores, genera un sobre costo innecesario.

10. ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?

Robustecer las funciones del Indecopi para poder reportar en las centrales de riesgo a quienes toman decisiones en el caso de los proveedores, y mejorar el mecanismo de responsabilidad solidaria o compartida con los mismos.



Firmado digitalmente por ROMERO
COSTA Sergio Alexander FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.11.2024 11:14:07 -05:00

GUÍA DE ENTREVISTA:

Estimado entrevistado, mi nombre es Rosa Lilia Olivera Flores, me presento en calidad de abogado investigador del trabajo de posgrado denominado "La Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras dictadas por el Indecopi en Defensa de los Derechos de los Consumidores", para la obtención del grado de Magíster en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional por la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación tiene como fin describir la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su calidad de título ejecutivo, de la imposición de multas coercitivas, su relación con el resarcimiento patrimonial de los consumidores y como garantía de la protección de los derechos de los consumidores; debiendo precisar que las preguntas y respuestas manifestadas en la presente entrevista serán para fines estrictamente académicos. Por favor le pido proceda a identificarse con su nombre y cargo.

Nombre: VICSON RICARDO ALVAREZ PALOMINO

Cargo: Jefe de la Oficina Regional del Indecopi de Madre de Dios

**Docente de la carrera profesional del derecho en la Universidad Continental
— Sede Cusco.**

1. ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?

Considero que -en términos generales- las medidas correctivas (reparadoras) dictadas por el Indecopi sí son efectivas, debido a dos factores importantes. Por un lado, que dicha institución cuenta con un procedimiento de sanción de incumplimiento de sus mandatos, lo que se aplica conforme lo dispuesto en los artículos 17^o y 118^o de la Ley N^o 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Y por otro lado que dicho órgano cuenta con un área de cobranza coactiva para ejecutar las sanciones que impone.

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el Indecopi sean cumplidas por los proveedores?

Considero que los obstáculos no son normativos ni operativos, ya que por un lado se ha previsto legalmente la posibilidad de imposición de multas coercitivas por el incumplimiento de los mandatos del Indecopi (dentro de ellos, el incumplimiento de medidas correctivas), y -por otro lado- el procedimiento para la imposición de dichas multas es bastante sencillo. Siendo así, la principal dificultad de los consumidores para alcanzar el pago efectivo de las medidas correctivas es la informalidad de los proveedores en el mercado, en tanto la mayoría de casos de denuncias por incumplimiento de mandatos se dirigen contra proveedores informales que desarrollan sus actividades al margen de los marcos regulatorios establecidos por la autoridad de consumo.

3. ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del Indecopi, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los

derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?

Considero que el carácter de título ejecutivo de las resoluciones del Indecopi tiene un alto impacto en el mercado en favor de los consumidores, ya que las resoluciones del Indecopi tienen fuerza coercitiva, lo que significa que, en caso de incumplimiento por parte de los proveedores, se pueden iniciar acciones coercitivas como embargos o la intervención de bienes para asegurar el cumplimiento de los mandatos de la autoridad en favor de los consumidores, proporcionando una protección real y tangible.

4. Desde su perspectiva, ¿en qué casos las multas coercitivas impuestas por el Indecopi logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

No se podría asegurar el cumplimiento de una medida correctiva en virtud de la imposición de una multa, ya que en muchos casos los proveedores únicamente al ser notificados por el área de ejecución coactiva actúan a fin de evitar mayores perjuicios patrimoniales. En todo caso, en mi opinión es más probable que una medida correctiva sea cumplida en virtud de la imposición de una multa cuando se trate de medianas y grandes empresas, ya que les resultaría más oneroso realizar actividades que intenten lograr la evasión en el pago de la multa.

5. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?

Las medidas correctivas están definidas por el Código de protección y defensa del consumidor como aquellas que están destinadas a devolver al consumidor al estado anterior a la comisión de la infracción, revirtiendo por tanto las consecuencias patrimoniales directas que le hubiera causado la infracción. En ese sentido el estado debe asegurar que los órganos resolutivos cubran toda la esfera de protección que está garantizada por el marco normativo.

6. ¿De qué manera las medidas correctivas reparatorias dictadas por el Indecopi resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?

Hay que recordar que las medidas correctivas dictadas por la autoridad administrativa no tienen carácter indemnizatorio, por lo tanto, los mandatos de los órganos resolutivos deben respetar los límites legales establecidos en el Código de protección y defensa del consumidor (en cuanto a su naturaleza). Por ello considero que las medidas correctivas que viene dictando el Indecopi si resultan suficientes para la vía administrativa; siendo además que no se debe perder de vista que la decisión administrativa puede servir de base al consumidor para la tramitación de un procedimiento indemnizatorio ante la autoridad jurisdiccional.

7. ¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el Indecopi no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?

Desde mi perspectiva todo el marco normativo en materia de protección al consumidor funciona muy bien cuando se enfrenta a escenarios de formalidad. Contrario sensu, cuando se tramitan procedimientos en materia de protección al consumidor contra proveedores informales, el procedimiento suele ser infructuoso; esta realidad afecta también en el logro del objetivo de las medidas correctivas, pues cuando son dictadas contra proveedores informales, suelen caer en incumplimiento, sin lograr el objetivo de resarcimiento previsto por la norma.

8. ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi?

El cumplimiento de una medida correctiva se ve directamente ligada a la imposición de la sanción en el procedimiento. Es decir, si a un micro o pequeña empresa se le impone una sanción de fondo que obstaculice seriamente sus actividades comerciales, no tendrá ninguna motivación para continuar en el mercado y por ende cumplir la medida correctiva. Es decir que para imponer una sanción también se podría analizar el impacto de esta a fin de que el proveedor pueda cumplir con el extremo referido a las medidas correctivas.


9. En su experiencia, ¿qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?

Se ha establecido la obligación de los órganos resolutivos del Indecopi de verificar -de oficio- el cumplimiento de sus mandatos, entre ellos, de las medidas correctivas

que ordenan. Esta obligación de actuación e impulso de oficio me parece importantísima ya que ayuda a alcanzar el objetivo resarcitorio, sin imponer al ciudadano/consumidor la carga de tramitación de otro procedimiento administrativo por el incumplimiento de los mandatos de la autoridad.

10. ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?

Por un lado, debería trabajarse más ampliamente en procedimientos de compliance de los proveedores que aseguren mecanismos de autocomposición destinados a garantizar el cumplimiento de las medidas correctivas. Y por otro lado debería fortalecerse la capacidad operativa de los órganos resolutivos del Indecopi para que se pueda destinar más recursos a la verificación -de oficio- del cumplimiento de sus mandatos.



Vicior Ricardo Álvarez Palomino
Abogado
ICAC 6450

GUÍA DE ENTREVISTA:

Estimado entrevistado, mi nombre es Rosa Lilia Olivera Flores, me presento en calidad de abogado investigador del trabajo de posgrado denominado “La Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras dictadas por el Indecopi en

Defensa de los Derechos de los Consumidores”, para la obtención del grado de Magíster en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional por la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación tiene como fin describir la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su calidad de título ejecutivo, de la imposición de multas coercitivas, su relación con el resarcimiento patrimonial de los consumidores y como garantía de la protección de los derechos de los consumidores; debiendo precisar que las preguntas y respuestas manifestadas en la presente entrevista serán para fines estrictamente académicos. Por favor le pido proceda a identificarse con su nombre y cargo.

Nombre: Paola Aragón Iturri

Cargo: Jefa de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco

1. ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?

Considero que las medidas correctivas son efectivas, considerando la finalidad que tienen estas, de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas

causadas al consumidor por la infracción administrativa, teniendo en cuenta además los mecanismos que se tienen para asegurar su cumplimiento, partiendo del requerimiento para acreditar el cumplimiento que se realiza al proveedor en la misma resolución en la que se dicta la medida correctiva, y luego en los procedimientos céleres y sencillos que tiene el consumidor a su disposición, para buscar el cumplimiento de estas, los que tienen como consecuencias sanciones o multas coercitivas a los proveedores que persistan en el incumplimiento.

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el Indecopi sean cumplidas por los proveedores?

El principal problema parte de los proveedores que brindan servicios en informalidad, respecto de los cuales puede resultar complicada la correcta identificación, ubicación de su domicilio y en consecuencia adecuadas notificaciones y ejecución de sanciones de ser el caso. También se presentan obstáculos cuando dicho proveedor no tiene cuentas, bienes a su nombre, o desaparece del mercado, lo que genera la imposibilidad de cobro de las multas que se pudieran imponer

3. ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del Indecopi, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?

En mi opinión, sí es de utilidad la condición de título ejecutivo, ya que en aquellos casos en que se presenten obstáculos para su ejecución administrativa, como los detallados en el punto anterior, el consumidor puede recurrir a la vía judicial y contar con más elementos para ejecutar el mandato dictado en la instancia administrativa.

4. Desde su perspectiva, ¿en qué casos las multas coercitivas impuestas por el Indecopi logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

Considero que en todos los casos donde no se presentan las dificultades detalladas en la pregunta 2, ya que antes o después, sea con la sola imposición de la multa, o el cobro coactivo de esta, que puede incluir embargos en cuentas, de bienes y posterior remate de estos, el proveedor se da cuenta de las consecuencias en su patrimonio por el incumplimiento del mandato.

5. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?

Considero que los dos mecanismos establecidos en Indecopi: comunicación ante el incumplimiento, que puede generar la imposición de multas coercitivas, y procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de medidas correctivas, que puede generar la imposición de sanciones, son efectivos, y la decisión de optar por uno u otro dependerá de la medida dictada y los elementos que se tengan para verificar su cumplimiento.

6. ¿De qué manera las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?

Resultan suficientes cuando se persigue la finalidad que tiene una medida correctiva, es decir, resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas al consumidor por la infracción administrativa; sin embargo, si el consumidor pretende temas indemnizatorios, cuando la infracción administrativa le ha generado también daños y perjuicios, en ese caso debe iniciar el proceso judicial que corresponda.

Influye positivamente, ya que el procedimiento administrativo es mucho más rápido y menos costosos que un proceso judicial, siendo que cuando las cuantías discutidas no son tan elevadas, o no existen otros perjuicios causados, el consumidor preferirá asumir el perjuicio ocasionado por la infracción (con la consiguiente ausencia de reparación directa e inmediata) que recurrir a un proceso largo y costoso, por lo que la existencia de la protección en la vía administrativa, dota de contenido a la protección al consumidor.

7. ¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el Indecopi no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?

Si las medidas correctivas no son cumplidas por el proveedor, no se logra la protección que el consumidor busca al recurrir a la autoridad, ya que lo que

normalmente persigue el consumidor al iniciar un procedimiento es el resarcimiento directo e inmediato que se logra con el dictado de una medida correctiva. Respecto a casos, se podría comentar aquellos en los que el proveedor, luego de ordenada la medida correctiva cierra su establecimiento, desaparece del mercado y no es posible lograr la ejecución de la misma, como se da en temas de Cooperativas.

8. ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi?

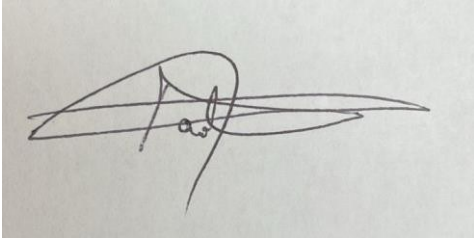
De repente se podría dar la opción que ante la ausencia de persona jurídica que responda se pueda continuar la ejecución con quienes fueron sus representantes (aún en los casos en que estos no hayan sido incluidos en el procedimiento que dio origen a la medida correctiva)

9. En su experiencia, ¿qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?

Desempeña un papel importante, ya que permite que se persiga el cumplimiento de los mandatos emitidos por la autoridad, dotando de contenido a la protección al consumidor.

10. ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?

Lo mismo que en la pregunta 8.



GUÍA DE ENTREVISTA:

Estimado entrevistado, mi nombre es Rosa Lilia Olivera Flores, me presento en calidad de abogado investigador del trabajo de posgrado denominado "La Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras dictadas por el Indecopi en Defensa de los Derechos de los Consumidores", para la obtención del grado de Magíster en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional por la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación tiene como fin describir la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su calidad de título ejecutivo, de la imposición de multas coercitivas, su relación con el resarcimiento patrimonial de los consumidores y como garantía de la protección de los derechos de los consumidores; debiendo precisar que las preguntas y respuestas manifestadas en la presente entrevista serán para fines estrictamente académicos. Por favor le pido proceda a identificarse con su nombre y cargo.

Nombre: EDWAR FREDY OLAZABAL SUCASACA

Cargo: Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín

1. ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?

La imposición de medidas correctivas vienen cumpliendo su función (resarcir las consecuencias patrimoniales directas o indirectas ocasionadas por la infracción), no obstante, el cumplimiento de las mismas dependerá de la voluntad resarcitoria del proveedor que tiene a cargo la obligación de cumplimiento de la medida, lo que en muchos casos dista por cada proveedor, es decir, algunos cumplen inmediatamente, mientras que otros no cumplen dentro de los plazos otorgados, lo que me brinda una percepción de un cumplimiento parcial de tales mandatos.

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el Indecopi sean cumplidas por los proveedores?

Uno de los principales obstáculos, es la voluntad del proveedor, es decir, algunos proveedores procuran cumplir a cabalidad la obligación generada a su cargo mientras que otros no lo hacen, ello pese a que se ven expuestos a una sanción administrativa por el incumplimiento de las medidas correctivas. Otro obstáculo podría representarse por algún error el trámite del procedimiento administrativo que en algunos casos podría generar un acto administrativo que no pueda ser ejecutable.

3. ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del Indecopi, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?

Considero que tiene un impacto positivo y significativo, por cuanto una resolución que impone una sanción y ordena medidas correctivas, puede ser ejecutada no solo a nivel administrativo, sino también en vía judicial, brindándole al consumidor diversas opciones para ejecutar los mandatos generados a su favor. En conclusión, si es de mucha utilidad que una resolución del Indecopi mantenga su condición de título ejecutivo.

4. Desde su perspectiva, ¿en qué casos las multas coercitivas impuestas por el Indecopi logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

Debería de asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas en todos los casos, por cuanto, a partir de una multa coercitiva, se le impone una obligación de carácter cuantitativo al proveedor que incumplió el mandato, y las sanciones oscilan entre 1 y 200 UIT dependiendo del tamaño del proveedor con la finalidad de desincentivar la comisión de la conducta infractora, no obstante, reitero, dependerá de la voluntad del proveedor su cumplimiento.

5. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?

Considero que son las resoluciones administrativas donde se ordena la medida correctiva a cargo del proveedor bajo apercibimiento de imponer una sanción más gravosa a la ya impuesta.

6. **¿De qué manera las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?**

Como ente rector en materia de protección al consumidor, y por su naturaleza jurídica, un procedimiento administrativo sancionador y resarcitorio (a través de las medidas correctivas) en un medio sumamente eficaz, en tanto la actualmente denominada "justicia administrativa" resulta mucho más eficiente que un proceso en vía judicial (como ocurre en otros países) para la defensa de los consumidores. En consecuencia, a mi consideración, la aplicación de sanciones en el marco de un procedimiento administrativo como un medio para defender a los consumidores es un medio eficaz para materializar el mandato constitucional previsto en el artículo 65^o de la Constitución del Estado, como es la defensa de los consumidores,

7. **¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el Indecopi no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?**

Las medidas correctivas no cumplen una función de protección de los fines resarcitorios del derecho del consumidor, en su defecto, para su protección se encuentran las normas

No recuerdo caso alguno donde se haya dictado una medida correctiva que no haya cumplido su- finalidad resarcitoria.

8. ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi?

Se puede establecer campañas de cumplimiento normativo (compliance) a iniciativa del Estado dirigido para proveedores, a fin de que evidencien las consecuencias del incumplimiento normativo.

9. En su experiencia, ¿qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?

Considero que desempeña un papel sumamente importante, no obstante, por las carencias propias del Estado, como es la falta de personal, la mayoría de las acciones de seguimiento de oficio al cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores es difícil.

10. ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?

Buscar programas de incentivos para que todos los proveedores cumplan voluntariamente las medidas correctivas, como, por ejemplo, un beneficio de descuento en Programas de compliance. En último orden agudizar la aplicación de sanciones

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by several smaller, cursive letters.

GUÍA DE ENTREVISTA:

Estimado entrevistado, mi nombre es Rosa Lilia Olivera Flores, me presento en calidad de abogado investigador del trabajo de posgrado denominado “La Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras dictadas por el Indecopi en Defensa de los Derechos de los Consumidores”, para la obtención del grado de Magíster en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional por la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación tiene como fin describir la eficacia de las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su calidad de título ejecutivo, de la imposición de multas coercitivas, su relación con el resarcimiento patrimonial de los consumidores y como garantía de la protección de los derechos de los consumidores; debiendo precisar que las preguntas y respuestas manifestadas en la presente entrevista serán para fines estrictamente académicos. Por favor le pido proceda a identificarse con su nombre y cargo.

Nombre: Javier Ernesto Castro Cuba León

Cargo: Miembro de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI Cusco.

1. ¿Cómo percibe usted la efectividad del cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores?

Considero que -en términos generales- las medidas correctivas (reparadoras) dictadas por el Indecopi sí son efectivas, debido a dos factores importantes. Por un lado, que dicha institución cuenta con un procedimiento de sanción de

incumplimiento de sus mandatos, lo que se aplica conforme lo dispuesto en los artículos 117° y 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Y por otro lado que dicho órgano cuenta con un área de cobranza coactiva para ejecutar las sanciones que impone.

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores para que las medidas correctivas dictadas por el Indecopi sean cumplidas por los proveedores?

Considero que los obstáculos no son normativos ni operativos, ya que por un lado se ha previsto legalmente la posibilidad de imposición de multas coercitivas por el incumplimiento de los mandatos del Indecopi (dentro de ellos, el incumplimiento de medidas correctivas), y -por otro lado- el procedimiento para la imposición de dichas multas es bastante sencillo. Siendo así, la principal dificultad de los consumidores para alcanzar el pago efectivo de las medidas correctivas es la informalidad de los proveedores en el mercado, en tanto la mayoría de los casos de denuncias por incumplimiento de mandatos se dirigen contra proveedores informales que desarrollan sus actividades al margen de los marcos regulatorios establecidos por la autoridad de consumo.

3. ¿Qué impacto cree usted que tienen las resoluciones del Indecopi, consideradas como títulos ejecutivos, en la protección efectiva de los derechos de los consumidores? ¿Se podría decir que es de utilidad la condición de título ejecutivo?

Considero que el carácter de título ejecutivo de las resoluciones del Indecopi tiene un alto impacto en el mercado en favor de los consumidores, ya que las resoluciones del Indecopi tienen fuerza coercitiva, lo que significa que, en caso de incumplimiento por parte de los proveedores, se pueden iniciar acciones coercitivas como embargos o la intervención de bienes para asegurar el cumplimiento de los mandatos de la autoridad en favor de los consumidores, proporcionando una protección real y tangible.

4. Desde su perspectiva, ¿en qué casos las multas coercitivas impuestas por el Indecopi logran asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas por parte de los proveedores?

No se podría asegurar el cumplimiento de una medida correctiva en virtud de la imposición de una multa, ya que en muchos casos los proveedores únicamente al ser notificados por el área de ejecución coactiva actúan a fin de evitar mayores perjuicios patrimoniales. En todo caso, en mi opinión es más probable que una medida correctiva sea cumplida en virtud de la imposición de una multa cuando se trate de medianas y grandes empresas, ya que les resultaría más oneroso realizar actividades que intenten lograr la evasión en el pago de la multa.

5. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar el resarcimiento patrimonial de los consumidores cuando se dictan medidas correctivas?

Considerando que las resoluciones emitidas por las Salas y Comisiones de protección al Consumidor no tienen carácter indemnizatorio, una de las maneras

óptimas para lograr acercarse a un óptimo mecanismo que garantice el resarcimiento patrimonial podría ser la debida redacción de las medidas correctivas dictadas por los órganos resolutivos, ya que de esta manera en caso el proveedor no cumpla con lo dictado, se podrá acudir a las vías pertinentes ante el Poder Judicial.

6. ¿De qué manera las medidas correctivas reparadoras dictadas por el Indecopi resultan suficientes en la vía administrativa y cómo considera que influyen en la protección de los consumidores?

Todo dependerá del correcto análisis que realicen los órganos resolutivos a fin de determinar la eficiencia, pertinencia u oportunidad de la medida correctiva dictada, evaluando cada caso en particular y plasmando en concreto la verdadera posibilidad de que se pueda realizar la reparación por el daño causado.

7. ¿Podría comentar sobre algún caso en el que, en su opinión, las medidas correctivas dictadas por el Indecopi no lograron su objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, en tanto no fueron cumplidas por el proveedor?

Muchos casos en temas relacionados a la prestación de servicios turísticos o de hospedaje, donde para el proveedor le resultaba conveniente evadir la posible multa a dictarse por incumplimiento de una medida correctiva, al no tener patrimonio perseguible por el área de ejecución coactiva.

8. ¿Qué cambios o mejoras cree que podrían implementarse en las sanciones coercitivas para aumentar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas por el Indecopi?

El cumplimiento de una medida correctiva se ve directamente ligada a la imposición de la sanción en el procedimiento. Es decir, si a un micro o pequeña empresa se le impone una sanción de fondo que obstaculice seriamente sus actividades comerciales, no tendrá ninguna motivación para continuar en el mercado y por ende cumplir la medida correctiva. Es decir que para imponer una sanción también se podría analizar el impacto de esta a fin de que el proveedor pueda cumplir con el extremo referido a las medidas correctivas.

9. En su experiencia, ¿qué rol desempeña el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las medidas correctivas en la defensa de los derechos de los consumidores?

Es importante ya que ayuda al usuario a cumplir con el propósito de la correctiva, ya que no será este último únicamente el encargado de evidenciar el incumplimiento de la misma. De otra parte, contribuye a corregir prácticas que afecten el derecho a los consumidores.

10. ¿Qué sugerencias ofrecería para mejorar el cumplimiento de las medidas correctivas en la protección de los derechos del consumidor?

Propiciar que los órganos resolutivos incrementen el dictado de medidas cautelares a fin de evitar que la medida correctiva dictada al momento de emitir la resolución

final se torne inoportuna e ineficaz, considerando el tiempo que demanda el trámite de una denuncia en ambas instancias.



Firmado digitalmente por CASTRO
CUBA LEON Javier Ernesto FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.02.2025 16:07:25 -05:00

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 1

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Código del documento Expediente N° 142- 2018/CPC-INDECOPI- CUS	Resolución que ordena la medida correctiva	Resolución Final N° 004-2019/CPC-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento de medida correctiva	Resolución Final N° 145-2019/CPC-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 482-2019/CPC-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 538-2022/CPC-INDECOPI-CUS
Resumen del conflicto	Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad

		Multa coercitiva por incumplimiento de mandato	
	Categorías	Observaciones	Conclusiones
<p>El 20/08/2018 la señora Rina Jesús Jurado Córdova y otros 25 padres de familia del Colegio Raimondi presentaron una denuncia contra la Agencia de Viajes y Turismo Ecotime Perú E.I.R.L. ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto: (i) Habría</p>	<p>¿Qué criterios se consideró para fijar la medida correctiva reparadora?</p>	<p>La medida correctiva se fijó considerando las infracciones al deber de idoneidad cometidas por la Agencia. En ese sentido, con la finalidad de revertir los efectos de las conductas infractoras, se ordenó devolver la suma total de US\$</p>	<p>La medida correctiva tiene como objetivo resarcir a los consumidores por los daños causados por el incumplimiento del servicio contratado. La devolución del dinero se ajusta a la cantidad que los consumidores pagaron por un servicio</p>

<p>consignado en el contrato fechas y cláusulas que no corresponden; (ii) No habría entregado un comprobante válido por los pagos realizados para el tour contratado; (iii) No habría cumplido con los itinerarios programados en el tour contratado; y, (iv) No habría cumplido con proporcionar un guía y un bus para el traslado de los alumnos y almuerzos.</p>		<p>25,000.00, a razón de US\$ 500.00 por cada una de las personas integrantes del grupo de excursión; monto que resulta proporcional a los incumplimientos y deficiencias acreditados en el servicio materia de denuncia.</p>	<p>no prestado de manera adecuada.</p>
<p>Mediante Resolución Final N° 004-2019/INDECOPI-CUS del 14/01/2019, la Comisión determinó</p>	<p>¿Cómo la medida correctiva reparadora considerada está fijada en función a la protección del derecho del consumidor?</p>	<p>La medida correctiva ordenada (devolución del monto proporcional a los incumplimientos y deficiencias del servicio)</p>	<p>La medida correctiva se centra en la restitución de lo que los consumidores pagaron, lo cual constituye una</p>

<p>la responsabilidad de la Agencia por infracciones del artículo 19° del Código referidas a: (i) no haber cumplido con realizar las actividades ofrecidas en el programa de excursión contratado; y, (ii) no haber brindado los servicios de guiado, traslados y almuerzos durante la excursión contratada; ordenándole en calidad de medida correctiva reparadora y en el plazo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la referida resolución, que cumpla con</p>		<p>busca revertir los efectos de las conductas infractoras como parte de la garantía de que los derechos de los consumidores sean respetados según lo estipulado el Código.</p>	<p>forma de resguardar sus derechos frente al incumplimiento de la Agencia. Esta acción está alineada con la obligación de los proveedores de cumplir con lo acordado o devolver el dinero en caso de fallar en su ejecución.</p>
	<p>¿Cómo se presenta la relación entre la medida correctiva y el daño patrimonial causado?</p>	<p>La medida correctiva reparadora busca reparar el daño patrimonial causado por</p>	<p>La medida reparadora tiene una relación directa con el daño patrimonial causado, ya</p>

<p>devolver a los interesados la suma de US\$ 25,000.00, a razón de US\$ 500.00 por cada una de las personas integrantes del grupo de excursión. SANCIONES: 4 UIT y 3 UIT respectivamente.</p> <p>Dicho pronunciamiento no fue impugnado, quedando consentido el 07/02/2019.</p>		<p>el incumplimiento de la Agencia, ya que los consumidores no recibieron los servicios contratados, lo que implica una pérdida económica para ellos.</p>	<p>que la devolución de los pagos realizados es una forma de restaurar la situación económica de los consumidores y enmendar el perjuicio sufrido por el incumplimiento de la Agencia.</p>
<p>El 19/02/2019 la señora Jurado comunicó el incumplimiento de la medida correctiva ordenada.</p> <p>Mediante Resolución N° 04 del 22/02/2019, se requirió a la</p>	<p>¿La medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial?</p>	<p>La medida correctiva reparadora ordenada busca revertir los efectos de las conductas infractoras al ordenar la devolución</p>	<p>La medida correctiva se enfoca en la reparación económica del daño patrimonial, devolviendo el dinero pagado por los consumidores. No</p>

<p>Agencia que, en el plazo de dos días hábiles, cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva.</p> <p>El 19/03/2019 el señor Agustín Delgado Pérez, señalando actuar en representación de la Agencia, presentó un escrito señalando que su representada no contrató la prestación de ningún servicio con los interesados, siendo que el señor Humberto Ascencio Garnica</p>	<p style="text-align: center;">¿La medida coercitiva es reiterativa?</p>	<p>del monto proporcional pagado por el incumplimiento y deficiencias del servicio; sin embargo, se debe resaltar que el Indecopi no tiene la facultad de ordenar una indemnización por los daños y perjuicios que se hayan podido generar por las infracciones advertidas.</p>	<p>obstante, el resarcimiento es limitado al monto pagado, ya que no se contempla indemnización por daños adicionales que pudieran haberse producido.</p>
<p>señor Humberto Ascencio Garnica</p>		<p>Sí, en este caso los denunciantes</p>	<p>La medida coercitiva se repitió en varias</p>

<p>de la Sota, quien suscribió los documentos del tour, no mantiene ningún vínculo con la Agencia.</p> <p>Mediante Resolución Final N° 145-2019/INDECOPI-CUS del 20/03/2019 la Comisión impuso a la Agencia una multa coercitiva de 3 UIT por incumplimiento de mandato.</p> <p>El 28/08/2019 la señora Jurado comunicó el incumplimiento reiterado de la medida correctiva ordenada.</p>		<p>comunicaron en tres (03) oportunidades el incumplimiento de la medida coercitiva ordenada. En ese sentido, al verificarse el incumplimiento, se impuso multas coercitivas de 3 UIT, 6 UIT y 12 UIT.</p>	<p>ocasiones debido a que la agencia no cumplió con lo ordenado. El uso reiterado de multas coercitivas refleja la necesidad de presionar a la agencia para que cumpla con la medida correctiva.</p>
	<p>¿La medida coercitiva busca el cumplimiento de la medida correctiva?</p>	<p>Sí, las multas coercitivas fueron impuestas con el objetivo de obligar a la Agencia para que</p>	<p>El mandato inicial del Indecopi no fue cumplido por la Agencia, siendo que, a pesar de las multas coercitivas</p>

<p>Mediante Resolución N° 05 del 28/08/2019, se requirió a la Agencia que, en el plazo de dos días hábiles, cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada. Sin embargo, no presentó ningún escrito.</p> <p>Mediante Resolución Final N° 482-2019/INDECOPI-CUS del 30/09/2019, la Comisión impuso a la Agencia una multa coercitiva de 6 UIT por incumplimiento reiterado de mandato.</p> <p>El 06/06/2022 la señora Jurado comunicó el incumplimiento</p>		<p>cumpla con el mandato inicial y devuelva el dinero a los consumidores, cumpliendo así con su obligación de resarcir el daño patrimonial, bajo apercibimiento de seguir duplicando las multas hasta el límite de 200 UIT.</p>	<p>sucesivas impuestas hasta llegar a 12 UIT la Agencia se mostró renuente a su cumplimiento, lo que evidencia una falta de eficacia de la medida correctiva, ya que no lograron asegurar el cumplimiento efectivo.</p>
---	--	---	---

<p>reiterado de la medida correctiva ordenada.</p> <p>Mediante Resolución N° 06 del 13/07/2022, se requirió a la Agencia que, en el plazo de dos días hábiles, cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, sin que haya cumplido con lo requerido.</p> <p>Mediante Resolución N° 538-2022/INDECOPI-CUS del 02/09/2022, la Comisión impuso a la Agencia una multa coercitiva de</p>			
---	--	--	--

12 UIT por incumplimiento reiterado de mandato.			
---	--	--	--

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 2

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Código del documento Expediente N° 150- 2022/PSO-INDECOPI- CUS	Resolución que ordena la medida correctiva	Resolución Final N° 320-2022/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento de medida correctiva	Resolución Final N° 561-2022/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 478-2023/PSO-INDECOPI-CUS
Resumen del conflicto	Materia	Protección al consumidor Idoneidad del servicio educativo Multa coercitiva por incumplimiento de mandato

	Categorías	Observaciones	Conclusiones
<p>El 03/03/2022 el señor Nilton Bernardino Pompilla Tecsi presentó ante el ORPS una denuncia administrativa contra Promotores Educadores Asociados – Proeza S.A.C., en tanto la denunciada no prestó el servicio educativo según lo acordado y ofrecido a su menor hijo en el año 2020 a raíz de la pandemia por la covid-19, pese a</p>	<p>¿Qué criterios se consideró para fijar la medida correctiva reparadora?</p>	<p>La medida correctiva fue fijada para reembolsar la cantidad íntegra que el consumidor había pagado por cuota de ingreso, que asciende a S/ 4,346.09. El criterio central fue la necesidad de reparar el daño económico causado por el incumplimiento del</p>	<p>La medida correctiva busca restituir el dinero pagado por el consumidor por un servicio que no fue prestado, alineándose con la protección del derecho del consumidor a recibir el servicio pactado o, en su defecto, obtener la devolución de lo</p>

<p>haber realizado los pagos correspondientes.</p>		<p>servicio educativo acordado.</p>	<p>pagado.</p>
<p>En atención a lo señalado se inició un procedimiento administrativo sancionador contra Proeza por presunta infracción del artículo 73° del Código, en tanto, no habría cumplido con devolver al denunciante, en su integridad, el pago de S/ 4,500.00 por concepto de derecho de ingreso del año 2020, el pago de S/ 660.00 por concepto de matrícula y de S/ 200.00 por concepto de trámite administrativo, que pagó para el</p>	<p>¿Cómo la medida correctiva reparadora considerada está fijada en función a la protección del derecho del consumidor?</p>	<p>La medida correctiva está directamente relacionada con el derecho fundamental del consumidor a ser reembolsado cuando un servicio no se presta o no se presta conforme a lo acordado. Al ordenar el reembolso total del pago realizado, se está protegiendo el derecho del consumidor a no</p>	<p>La medida reparadora está centrada en garantizar que el consumidor reciba el reembolso completo del pago efectuado para resarcir el perjuicio causado por la no prestación del servicio educativo, lo que respeta el derecho a la restitución de lo abonado en caso de</p>

<p>periodo escolar 2020 de su menor hijo.</p> <p>Mediante Resolución Final N° 320-2022/PS0-INDECOPI-CUS, del</p>		<p>resultar perjudicado económicamente por el incumplimiento del proveedor.</p>	<p>incumplimiento.</p>
<p>06/02/2022, se sancionó a Proeza con 1.93 UIT por infracción del artículo 73° del Código, al no haber cumplido con devolver al señor Pompilla el pago de S/ 4 346.09 que efectuó por concepto de cuota de ingreso para el periodo escolar 2020 de su menor hijo; y, se le ordenó como medida correctiva que en un plazo de quince (15)</p>	<p>¿Cómo se presenta la relación entre la medida correctiva y el daño patrimonial causado?</p>	<p>El daño patrimonial sufrido por el consumidor fue el pago de S/ 4,346.09 por un servicio educativo que no fue prestado como se había acordado. La medida correctiva busca devolver este monto, restableciendo el equilibrio económico</p>	<p>La medida correctiva está directamente relacionada con el daño patrimonial, ya que la cantidad ordenada a devolver es precisamente la suma que el consumidor pagó por un servicio que no se cumplió. La devolución completa</p>

<p>días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver al señor Pompilla el íntegro que pagó por cuota de ingreso para el periodo escolar 2020 de su menor hijo, que asciende a S/ 4,346.09.</p>		<p>entre las partes.</p>	<p>pretende restaurar la situación financiera previa al incumplimiento.</p>
<p>Mediante Resolución N° 561-2022/PS0-INDECOPI-CUS del 24/10/2022, se impuso a Proeza una multa coercitiva de 3 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>	<p>¿La medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial?</p>	<p>Sí, la medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial, ya que ordena el reembolso íntegro del pago realizado por el consumidor, de manera que no se vea afectado económicamente por el incumplimiento de la</p>	<p>La medida busca asegurar que el consumidor reciba una compensación completa por el perjuicio económico ocasionado, restableciendo el daño patrimonial a su favor; sin embargo, el Indecopi no tiene la facultad de ordenar una</p>

<p>Mediante Resolución N° 478-2023/PS0-INDECOPI-CUS, del 28/08/2023, se impuso a Proeza una multa coercitiva de 6 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>		<p>empresa. Sin embargo, se debe resaltar que el Indecopi no tiene la facultad de ordenar una indemnización por los daños y perjuicios que se hayan podido generar por la infracción.</p>	<p>indemnización por daños y perjuicios.</p>
	<p>¿La medida coercitiva es reiterativa?</p>	<p>Sí, la medida coercitiva ha sido reiterativa. La empresa no cumplió con la medida correctiva en el plazo establecido, lo que llevó a la</p>	<p>La imposición reiterada de multas coercitivas evidencia la falta de cumplimiento por parte de Proeza y la necesidad de aumentar</p>

		<p>imposición de multas coercitivas de 3 UIT y 6 UIT.</p>	<p>la presión para que cumpla con la resolución del ORPS.</p>
	<p>¿La medida coercitiva busca el cumplimiento de la medida correctiva?</p>	<p>Sí, la medida coercitiva tiene como objetivo principal asegurar el cumplimiento de la medida correctiva, que consiste en la devolución del pago realizado por el consumidor. Las multas coercitivas están diseñadas para presionar a la empresa</p>	<p>La finalidad de las multas coercitivas es garantizar que Proeza S.A.C. efectúe el reembolso del dinero solicitado por el consumidor, buscando el cumplimiento de la medida correctiva; sin embargo, el mandato inicial del Indecopi no fue cumplido por la</p>

		<p>a cumplir con la resolución en el plazo establecido.</p>	<p>denunciada, siendo que, a pesar de las multas coercitivas sucesivas impuestas hasta llegar a 6 la denunciada se mostró renuente a su cumplimiento, lo que evidencia una falta de eficacia de la medida correctiva, ya que no lograron asegurar el cumplimiento efectivo.</p>
--	--	---	---

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 3

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Código del documento Expediente N° 123- 2023/PSO-INDECOPI- CUS	Resolución que ordena la medida correctiva	Resolución Final N° 256-2023/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento de medida correctiva	Resolución Final N° 527-2023/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 711-2023/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 661-2024/PSO-INDECOPI-CUS
Resumen del conflicto	Materia	Protección al consumidor Deber de Idoneidad

		Multa coercitiva por incumplimiento de mandato	
	Categorías	Observaciones	Conclusiones
<p>El 23/02/2023 el señor Democrates Walter Warthon Moreane denunció a la señora Yovana Blas Huisa, en tanto, el 30/04/2022 se apersonó a su establecimiento con la finalidad de adquirir dos televisores y un equipo de sonido, así, acordó con la vendedora la entrega de los artefactos en un tiempo determinado debido a la gama y modelo de los mismos, entregando</p>	<p>¿Qué criterios se consideró para fijar la medida correctiva reparadora?</p>	<p>La medida correctiva fue fijada con base en la infracción cometida, que consistió en el incumplimiento del acuerdo de entrega de productos a cambio de un adelanto de S/ 500.00. La medida buscó restaurar el equilibrio entre las</p>	<p>La medida correctiva buscó revertir los efectos de la conducta infractora mediante la devolución del monto abonado, lo que refleja una reparación proporcional al daño sufrido por el consumidor.</p>

<p>un adelanto de S/ 500.00, siendo que, pese a haber esperado un tiempo prudente, estos no le fueron entregados.</p> <p>En atención a lo señalado se le imputó a la señora Blas una presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto, no habría cumplido con entregar al denunciante los artefactos solicitados, pese a haber abonado un adelanto por estos.</p> <p>Mediante Resolución Final N° 256-2023/PS0-INDECOPI-CUS del</p>		<p>partes mediante la devolución del monto abonado, lo que refleja una reparación proporcional al daño sufrido por el consumidor</p>	
	<p>¿Cómo la medida correctiva reparadora considerada está fijada en función a la protección del derecho del consumidor?</p>	<p>La medida correctiva responde directamente a la protección del derecho del consumidor al restituir el dinero pagado por un servicio no prestado (la entrega de los artefactos</p>	<p>Este resarcimiento busca restablecer la situación económica del consumidor tal como estaba antes del incumplimiento.</p>

<p>05/05/2023 el ORPS resolvió sancionar a la señora Blas con 1.08 UIT por infracción del artículo 19° del Código, al no haber cumplido con entregar al denunciante los artefactos solicitados, pese a haber abonado un adelanto por estos,</p>		<p>solicitados). Este resarcimiento busca restablecer la situación económica del consumidor tal como estaba antes del incumplimiento.</p>	
<p>ordenándole en calidad de medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver al señor Warthon el monto de S/ 500.00 correspondiente al</p>	<p>¿Cómo se presenta la relación entre la medida correctiva y el daño patrimonial causado?</p>	<p>El daño patrimonial se derivó de la falta de entrega de los productos acordados, lo que resultó en una pérdida económica para el consumidor. La medida correctiva de</p>	<p>La medida de devolución del dinero abonado es adecuada para resarcir dicho daño directo, aunque no cubre perjuicios adicionales ocasionados por el incumplimiento.</p>

<p>importe entregado en adelanto por la compra de los artefactos que solicitó mediante boleta de venta N° 304 de fecha 30/04/2022 que no le fueron entregados.</p> <p>Mediante Resolución N° 527-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 25/09/2023 se impuso a la señora</p>		<p>devolución del dinero abonado es adecuada para resarcir dicho daño, restituye el dinero entregado, pero no cubre posibles perjuicios derivados de la demora en la entrega.</p>	
<p>Blas una multa coercitiva de 3 UIT al no haberse acreditado el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.</p> <p>Mediante Resolución N° 711-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15/12/2023, se impuso a la señora</p>	<p>¿La medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial?</p>	<p>La medida busca el resarcimiento completo al devolver la suma abonada, sin embargo, no se incluye la compensación por daños adicionales que</p>	<p>No obstante, no se incluye compensación por daños adicionales que puedan haber surgido, por lo que el resarcimiento patrimonial es parcial</p>

<p>Blas una multa coercitiva de 6 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p> <p>Mediante Resolución N° 661-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 15/11/2024, el ORPS impuso a la señora Blas una multa coercitiva de 12 UIT por incumplimiento de lo ordenado.</p>		<p>puedan haber surgido a raíz de la falta de entrega de los productos. Aunque el resarcimiento es adecuado para el monto pagado, no contempla indemnización por otros perjuicios indirectos.</p>	<p>respecto a los efectos más amplios del incumplimiento.</p>
	<p>¿La medida coercitiva es reiterativa?</p>	<p>La medida coercitiva fue reiterada debido a la renuencia de la señora</p>	<p>La reiteración de las multas muestra la falta de voluntad de la</p>

	<p>Blas a cumplir con la orden de devolver el monto abonado por el consumidor. A pesar de las multas coercitivas impuestas (3 UIT, 6 UIT y 12 UIT), no se observó cumplimiento de la resolución.</p>	<p>proveedora para acatar la medida correctiva ordenada por Indecopi.</p>
<p>¿La medida coercitiva busca el cumplimiento de la medida correctiva?</p>	<p>Las multas coercitivas tienen como objetivo asegurar el cumplimiento de la medida correctiva, presionando a la señora</p>	<p>Sin embargo, las multas no lograron la efectividad esperada, ya que la señora Blas no cumplió con la obligación de</p>

		Blas para que devuelva el dinero.	restitución, lo que demuestra que las sanciones coercitivas no fueron suficientes para garantizar el cumplimiento
--	--	-----------------------------------	---

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 4

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Código del documento Expediente N° 569- 2022/PSO-INDECOPI- CUS	Resolución que ordena la medida correctiva	Resolución Final N° 667-2022/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento de medida correctiva	Resolución Final N° 462-2023/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 117-2024/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 473-2024/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 612-2024/PSO-INDECOPI-CUS

Resumen del conflicto	Materia	Protección al consumidor Idoneidad del servicio Atención de reclamos Libro de reclamaciones Multa coercitiva por incumplimiento de mandato	
	Categorías	Observaciones	Conclusiones
<p>El 13/10/2022 el señor Teófilo Ripa Hurtado denunció a Pcell Shop S.A.C., en tanto, mantiene una tarjeta de crédito VISA N° 4067-****-****-8245, la cual se encuentra bloqueada, ante ello precisó que el 25/07/2022, a las 17:55 horas</p>	<p>¿Qué criterios se consideró para fijar la medida correctiva reparadora?</p>	<p>La medida correctiva fue fijada para reparar el daño patrimonial sufrido por el consumidor debido a la transacción no autorizada. Se ordenó</p>	<p>La medida correctiva está orientada a devolver al consumidor el monto completo que fue cobrado indebidamente, así como compensar los</p>

<p>recibió un correo electrónico informando sobre un consumo realizado con dicha tarjeta por S/ 899.00 en el establecimiento comercial del denunciado, el cual desconoce haber realizado.</p> <p>En atención a lo señalado se imputó al denunciado presuntas</p>		<p>el reembolso de S/ 899.00 más los cargos adicionales, ya que la empresa no verificó correctamente la identidad del consumidor en la transacción.</p>	<p>gastos adicionales que pudieran haberse generado.</p>
<p>infracciones a lo establecido en los artículos 19°, 24°.1 y 150° del Código, en tanto: (i) Habría realizado un cargo por un consumo que se habría efectuado sin verificar la identidad de la persona</p>	<p>¿Cómo la medida correctiva reparadora considerada está fijada en función a la protección del derecho del consumidor?</p>	<p>La medida correctiva busca proteger el derecho del consumidor a la seguridad en las transacciones, asegurando que los cargos realizados con</p>	<p>La medida correctiva es adecuada para proteger al consumidor y garantizar que no se vea perjudicado por cargos no autorizados.</p>

<p>que realizó la transacción con la tarjeta de crédito del denunciante;</p> <p>(ii) No habría cumplido con atender los reclamos del 28 y 30 de julio de 2022 presentados por el denunciante; y, (iii) No habría cumplido con implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su página web.</p>		<p>una tarjeta de crédito sean verificados adecuadamente y que el consumidor sea resarcido por cualquier error o fraude relacionado.</p>	
<p>Mediante Resolución Final N° 667-2022/PS0-INDECOPI-CUS, del 27/12/2022, el ORPS resolvió sancionar a Pcell Shop S.A.C. con 2.41 UIT por infracción del artículo</p>	<p>¿Cómo se presenta la relación entre la medida correctiva y el daño patrimonial causado?</p>	<p>El daño patrimonial causado fue el cobro indebido de S/ 899.00, que fue debitado de la tarjeta del consumidor sin su autorización. La medida correctiva tiene como objetivo restituir el</p>	<p>La relación es directa, ya que la medida correctiva busca restaurar la situación financiera del consumidor tal como estaba antes del cobro erróneo.</p>

<p>19° del Código, al realizar el cargo por un consumo que se efectuó sin verificar la identidad de la persona que realizó la transacción con la tarjeta de crédito del señor Ripa; y,</p>		<p>monto pagado y compensar los costos adicionales asociados a la transacción errónea.</p>	
<p>con 3.50 UIT por infracción del artículo 150° del Código, al no haber cumplido con implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su página; ordenándole en calidad de medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con reembolsar al señor</p>	<p>¿La medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial?</p>	<p>Sí, la medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial del consumidor. Se ordenó el reembolso de S/ 899.00 más los intereses, comisiones y cargos adicionales generados por la transacción incorrecta;</p>	<p>La medida está diseñada para garantizar la restitución completa del daño patrimonial ocasionado por el cargo no autorizado.</p>

<p>Ripa la suma de S/ 899.00 correspondiente al consumo materia de denuncia, así como los intereses, comisiones, cargos o cualquier otro concepto que se haya generado por dicha operación en la tarjeta de crédito del consumidor.</p>		<p>sin embargo, no contempla indemnización por otros perjuicios indirectos.</p>	
<p>Mediante Resolución N° 462-2023/PS0-INDECOPI-CUS, del 22/08/2023, se impuso a Pcell Shop S.A.C. una multa coercitiva de 3 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>	<p>¿La medida coercitiva es reiterativa?</p>	<p>Sí, la medida coercitiva ha sido reiterativa. A pesar de las resoluciones iniciales, Pcell Shop S.A.C. no cumplió con la orden de reembolso, lo que llevó a la imposición de varias multas coercitivas hasta 12 UIT.</p>	<p>La reiteración de las multas coercitivas sugiere que las sanciones no han sido suficientes para obligar a la empresa a cumplir con la medida correctiva.</p>

<p>Mediante Resolución N° 117-2024/PS0-INDECOPI-CUS, del 05/03/2024, se impuso a Pcell Shop S.A.C. una multa coercitiva de 6 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>	<p>¿La medida coercitiva busca el cumplimiento de la medida correctiva?</p>	<p>Sí, la medida coercitiva tiene como objetivo presionar a Pcell Shop S.A.C. para que cumpla con la resolución y reembolse el dinero al consumidor. Las multas coercitivas buscan incentivar el cumplimiento forzoso.</p>	<p>La medida coercitiva está claramente diseñada para asegurar el cumplimiento de la medida correctiva. Sin embargo, la persistencia del incumplimiento por parte de la empresa indica que las multas coercitivas no han sido suficientemente disuasorias.</p>
<p>Mediante Resolución N° 473-2024/PS0-INDECOPI-CUS, del 15/08/2024, se impuso a Pcell Shop S.A.C., una multa coercitiva de 12 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>			
<p>Mediante Resolución N° 612-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 28/10/2024 se impuso a Pcell Shop</p>			

S.A.C. una multa coercitiva de 12 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.			
--	--	--	--

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 5

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Código del documento Expediente N° 406- 2021/PSO-INDECOPI- CUS	Resolución que ordena la medida correctiva	Resolución Final N° 489-2021/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento de medida correctiva	Resolución Final N° 457-2022/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 072-2023/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento reiterado de medida correctiva	Resolución Final N° 121-2024/PSO-INDECOPI-CUS
	Resolución por incumplimiento	Resolución Final N° 416-2024/PSO-INDECOPI-CUS

	reiterado de medida correctiva		
Resumen del conflicto	Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad Entrega del Libro de reclamaciones Multa coercitiva por incumplimiento de mandato	
	Categorías	Observaciones	Conclusiones
<p>El 13/08/2021 el señor Fernando Olivera Cornejo denunció a Macro Post S.A.C., en tanto el 21/07/2021 solicitó información para el transporte de un producto frágil (carro de colección), en la ruta Lima – Cusco, a lo cual no obtuvo</p>	<p>¿Qué criterios se consideró para fijar la medida correctiva reparadora?</p>	<p>La medida correctiva fue fijada para asegurar el resarcimiento del daño patrimonial causado al denunciante por el producto dañado.</p> <p>La compensación</p>	<p>La medida fue apropiada para resarcir el perjuicio económico sufrido por el consumidor, quien no recibió el producto en las condiciones</p>

<p>respuesta, sin embargo, el 22/07/2021 el denunciado recogió la encomienda, momento en el que se reiteró la fragilidad del producto, por lo que se colocó "Frágil" en la orden de servicio. El 26/07/2021, al recoger el producto en Cusco, se evidenció que el carro de colección, las cajas de protección y la mica de protección se encontraban rotas, ante ello reclamó vía telefónica la condición de entrega del producto, momento en el que le dijeron que era defecto del embalaje, por ello solicitó en 3</p>		<p>solicitada fue el valor del producto (US\$ 827.00), según la información proporcionada por el consumidor.</p>	<p>acordadas.</p>
<p>reclamó vía telefónica la condición de entrega del producto, momento en el que le dijeron que era defecto del embalaje, por ello solicitó en 3</p>	<p>¿Cómo la medida correctiva reparadora considerada está fijada en función a la protección del derecho del consumidor?</p>	<p>La medida correctiva tiene como objetivo resarcir el daño causado por el incumplimiento del contrato, en este caso, el mal manejo del producto durante el transporte. La</p>	<p>La medida está diseñada para proteger el derecho del consumidor a recibir un servicio adecuado y a obtener una reparación por los daños causados por la empresa.</p>

<p>oportunidades la entrega del Libro de Reclamaciones, el cual no fue brindado.</p> <p>En atención a los hechos señalados se inició un</p>		<p>devolución del valor del producto asegura que el consumidor reciba una compensación por el daño sufrido.</p>	
<p>procedimiento administrativo sancionador contra el denunciado por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 19° y 152° del Código, en tanto: (i) No habría brindado un servicio idóneo al denunciante consistente en el envío de la encomienda, en tanto el carro de colección llegó a su</p>	<p>¿Cómo se presenta la relación entre la medida correctiva y el daño patrimonial causado?</p>	<p>El daño patrimonial fue causado por el envío defectuoso del producto, lo que resultó en la rotura del carro de colección. La medida correctiva busca la devolución del valor total del producto (US\$ 827.00), lo que es</p>	<p>Existe una relación directa entre la medida correctiva y el daño patrimonial, ya que la restitución del monto completo es la forma de resarcir el perjuicio sufrido por el consumidor.</p>

<p>destino dañado, y (ii) No habría cumplido con entregar al denunciante el libro de reclamaciones cuando lo solicitó.</p>		<p>directamente proporcional al daño causado.</p>	
<p>Mediante Resolución Final N° 489-2021/PS0-INDECOPI-CUS, del 20/10/2021, confirmada mediante Resolución Final N° 157-2022/INDECOPI-CUS, del 28/03/2022, se sancionó a Macro Post por infracciones de los artículos 19° y 152° del Código, con 0.80 y 0.50 UIT, respectivamente, y se le ordenó</p>	<p>¿La medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial?</p>	<p>Sí, la medida correctiva busca el pleno resarcimiento patrimonial al ordenar el reembolso total del valor del carro de colección, así como cualquier otro gasto adicional relacionado con el producto dañado.</p> <p>Sin embargo, no contempla</p>	<p>La medida busca restituir el daño económico sufrido por el consumidor, asegurando que se le devuelva el monto íntegro que pagó por el producto dañado, sin embargo, no contempla indemnización por otros perjuicios indirectos.</p>

<p>que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la</p>		<p>indemnización por otros perjuicios indirectos.</p>	
<p>referida resolución, cumpla con devolver al señor Olivera el valor del carro de colección enviado que asciende a US\$ 827.00 según la captura de pantalla de la descripción del producto en la tienda Amalgam Collection y el estado de cuenta de la tarjeta del consumidor.</p>	<p>¿La medida coercitiva es reiterativa?</p>	<p>Sí, la medida coercitiva ha sido reiterativa debido al incumplimiento continuo de Macro Post. Las multas coercitivas han aumentado progresivamente hasta llegar a 24 UIT.</p>	<p>La reiteración de las multas coercitivas muestra que las sanciones anteriores no fueron efectivas para lograr que la empresa cumpliera con la medida correctiva. Esto justifica la imposición de sanciones más severas.</p>

<p>Mediante Resolución N° 457-2022/PS0-INDECOPI-CUS, del 19/08/2022, se impuso a Macro Post una multa coercitiva de 3 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>	<p>¿La medida coercitiva busca el cumplimiento de la medida correctiva?</p>	<p>Sí, la medida coercitiva busca presionar a la empresa a cumplir con la devolución del dinero correspondiente. Las multas coercitivas son una forma de aumentar la presión sobre la empresa para que cumpla con la resolución.</p>	<p>La finalidad de las multas coercitivas es garantizar que la empresa cumpla con la medida correctiva ordenada, asegurando que el consumidor reciba la compensación que le corresponde. Sin embargo, la persistencia del incumplimiento por parte de la empresa indica que las multas coercitivas no han sido</p>
<p>Mediante Resolución N° 072-2023/PS0-INDECOPI-CUS, del 06/02/2023, se impuso a Macro Post una multa coercitiva de 6 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>			
<p>Mediante Resolución N° 121-2024/PS0-INDECOPI-CUS, del 05/03/2024, se impuso a Macro</p>			

<p>Post una multa coercitiva de 12 UIT por incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p> <p>Mediante Resolución N° 416-2024/PS0-INDECOPI-CUS, del 18/07/2024, se impuso a Macro Post una multa coercitiva de 24 UIT por el incumplimiento de lo ordenado por el ORPS.</p>			<p>suficientemente disuasorias.</p>
--	--	--	-------------------------------------