

**TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - (TUPA)**

**Comisión de Protección al Consumidor (CPC)**

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT)	(en SI.)	Automatico	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
1	<p>Denuncia por infracciones a las Normas sobre Protección al Consumidor</p> <p>Base Legal: Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, Art. 27º, publicado el 25 de junio de 2008.</p> <p>Resoluciones Nº 001-2003-INDECOPI/DIR publicada el 22 de julio del 2003 y Nº064-2004-INDECOPI/DIR publicada el 9 de julio del 2004.</p> <p>Ley Nº 27311 Ley de Fortalecimiento del Sistema de protección al consumidor, Artículo 1, publicada el 26 de julio del 2000.</p> <p>Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, artículo 7º, 22, 27 y 38, publicado el 18 de abril de 1996.</p> <p>Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, artículos 40.1.1, 113 y 115.2, publicada el 11 de abril de 2001.</p> <p>D.S. Nº 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 30 de enero del 2009.</p> <p>D.S. Nº 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Artículo 40, publicado el 30 de enero del 2009.</p>	<p>Solicitud que deberá consignar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones (en caso de ser distinto al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante. (Nota 7)</li> <li>Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del Proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto.</li> <li>Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha hecho infractor denunciado.</li> <li>Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia.</li> <li>Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.</li> <li>Identificación de reincidencia, si se conoce.</li> </ol> <p>Documentación que deberá adjuntarse en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En caso el denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) se apersona mediante un representante, deberá adjuntar la documentación que acredite a este último como tal, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados (Nota 2)</li> <li>De ser el caso, copia de los documentos que acrediten la existencia y representación de la Microempresa o Asociación de Consumidores solicitante, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En el caso de las microempresas, adjuntar la documentación que acredite el número de trabajadores y el monto al que ascienden sus ventas anuales.</li> <li>En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la Asociación o que acrediten su representación, o indicar el Nº de expediente administrativo donde obran dichos documentos.</li> <li>Las pruebas que presente el Denunciante que permitan apreciar la existencia del daño o perjuicio ocasionado por el Proveedor o por el bien o servicio que éste haya proveído, o el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Proveedor.</li> <li>En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de intereses colectivos y/o difusos de los consumidores, copia simple de la Escritura de su estatuto con los datos de su inscripción y Declaración Jurada que se encuentre debidamente inscrita en el registro respectivo. En caso que se encuentren registradas ante el INDECOPI no será necesario dicho registro.</li> <li>Copia simple de la Solicitud y recaudos, según el número de Denunciados.</li> </ol>		36 (Nota 1)				X	Ciento veinte (120) días hábiles (Nota 3)	Unidad de Trámite Documentario de la Sede Central del Indecopi (Calle de la Prosa 138, San Borja) o Mesa de Partes de la Oficina Regional con facultades desconcentradas. (Ver Portal web <a href="http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15">http://www.indecopi.gob.pe/0/home_oficinas_regionales.aspx?PFL=15</a> )	Comisión de Protección al Consumidor o Comisión con facultades desconcentradas	No Contemplado (Nota 4)	Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi
												Procede dentro de los 5 días de Notificada la Resolución (Nota 5)	
												Plazo para resolver el recurso: Ciento veinte (120) días hábiles	