

DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- OBJETO

1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias y comunes para el desarrollo eficaz y eficiente de los procedimientos administrativos de protección al consumidor que se tramitan ante los órganos resolutorios de protección al consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el INDECOPI), previstos en el Subcapítulo I del Capítulo III del Título V de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias.

1.2. Para los efectos de la presente Directiva:

- (i) Todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- (ii) Todas las menciones al Órgano Sumarísimo se entienden referidas al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de cualquiera de las sedes del INDECOPI.
- (iii) Todas las menciones a la Comisión se entienden referidas a la Comisión de Protección al Consumidor de cualquiera de las sedes del INDECOPI.
- (iv) Todas las menciones a la Sala se entienden referidas a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.
- (v) Todas las menciones a la LPAG se entienden referidas al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Artículo II.- BASE LEGAL

- 2.1. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- 2.2. Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
- 2.3. Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, modificado por el Decreto Legislativo 1212.
- 2.4. Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 2.5. Decreto Supremo 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6. Decreto Supremo 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- 2.7. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial 10-93-JUS, en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.
- 2.8. Directiva 001-2015-TRI-INDECOPI, Directiva que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutorios del INDECOPI y sus modificatorias.
- 2.9. Directiva 001-2013-TRI-INDECOPI, sobre Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutorios del INDECOPI, y sus modificatorias.
- 2.10. Directiva 001-2019/TRI-INDECOPI, Directiva sobre declinaciones y contiendas de competencia entre los órganos funcionales del INDECOPI.
- 2.11. Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal (décimo cuarta disposición final y complementaria).

TÍTULO I

ÓRGANOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- De los órganos intervinientes en los procedimientos administrativos de protección del consumidor

1.1. Los órganos involucrados en el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección del consumidor gozan de autonomía funcional y técnica, y dependiendo de la etapa y/o tipo de procedimiento en particular, son:

- (i) Los Órganos Sumarísimos,
- (ii) Las Comisiones y sus Secretarías Técnicas; y,
- (iii) La Sala y su Secretaría Técnica.

1.2. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización interviene como un órgano de apoyo técnico – legal de los órganos resolutivos en los procedimientos sancionadores por iniciativa de la autoridad, encargado de emitir el informe que recomienda iniciar procedimiento administrativo sancionador o el archivo de la investigación, de lo cual da cuenta a la Secretaría Técnica de la Comisión que le delegó dicha labor.

Artículo 2.- Órgano Sumarísimo

El Órgano Sumarísimo es el encargado de resolver, en primera instancia administrativa, los procedimientos sumarísimos de protección del consumidor, conforme a las competencias establecidas en el artículo 125 del Código.

Artículo 3.- Comisión

3.1. La Comisión es la encargada de resolver, en primera instancia administrativa, los procedimientos ordinarios de protección al consumidor, conforme a las competencias establecidas en el artículo 105 del Código. Asimismo, es la encargada de resolver en segunda y última instancia administrativa, las apelaciones interpuestas contra las decisiones administrativas, emitidas por el Órgano Sumarísimo, que ponen fin a la instancia, causen indefensión o determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento.

3.2. Emite precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación bajo su competencia, de acuerdo con los principios de predictibilidad y confianza legítima, y somete estos en consulta ante la Sala.

Artículo 4.- Sala

4.1. La Sala es la encargada de conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones interpuestas contra las decisiones administrativas, emitidas por la Comisión o Secretaría Técnica, que ponen fin a la instancia, causen indefensión o determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento.

4.2. Conoce y resuelve las contiendas de competencia que se planteen, con ocasión del desarrollo de las funciones de los Órganos Sumarísimos y las Comisiones.

4.3. Emite precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación de protección del consumidor, y conoce en consulta los precedentes de observancia obligatoria emitidos por las Comisiones.

TÍTULO II

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

Artículo 5.- Procedimientos administrativos por iniciativa de parte

Los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutores de protección al consumidor se tramitan en dos vías procedimentales:

5.1. Procedimiento Sumarísimo: Los procedimientos sumarísimos se inician, en primera instancia administrativa, ante el Órgano Sumarísimo. En esta vía se tramitan las denuncias por iniciativa de parte, de acuerdo con los siguientes criterios:

- (i) Por razón de cuantía: Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.
- (ii) Por razón de materia: Cuando las denuncias versen, exclusivamente, sobre falta de atención a reclamos o requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

En la vía sumarísima, también se tramitan las denuncias por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia; incumplimiento de laudo arbitral, incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar, liquidación e incumplimiento de pago de costas y costos.

Se considera un acuerdo a aquel que de forma indubitable deja constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, así como cualquier acuerdo que genere convicción en la autoridad administrativa del ofrecimiento y aceptación expresa de ambas partes, a efectos de concluir la controversia generada en una relación de consumo.

5.2. Procedimiento Ordinario: Los procedimientos ordinarios se inician, en primera instancia administrativa, ante la Comisión. En esta vía se tramitan los procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias individuales de parte, así como aquellos procedimientos iniciados por la afectación a intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Las denuncias por iniciativa de parte se tramitan en la vía ordinaria, de acuerdo con los siguientes criterios:

- (i) Por razón de cuantía: Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias o la afectación sea inapreciable en dinero.
- (ii) Por razón de materia: Cuando las denuncias involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado.

En la vía ordinaria, también se tramitan los procedimientos administrativos sancionadores iniciados a las asociaciones de consumidores que incumplan la normativa vigente, de conformidad con los artículos 106 y 107 del Código.

5.3. La vía procedimental se determina en función a la infracción principal que motiva la denuncia. Cuando la denuncia involucre infracciones independientes que corresponden al procedimiento sumarísimo y al procedimiento ordinario, debe tramitarse en esta última vía ante la Comisión competente.

5.4. El órgano resolutor que, en el ejercicio de sus funciones, conozca hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informa de inmediato sobre ello a la Comisión competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar, por propia iniciativa, alguno de los procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código, de acuerdo con su competencia.

Artículo 6.- Determinación de la cuantía

Para la determinación de la cuantía por la cual se tramita una denuncia de parte, se toman en cuenta los siguientes criterios:

- 6.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta el valor de la Unidad Impositiva Tributaria vigente a la fecha de presentación de la denuncia.
- 6.2. Excepcionalmente, para denuncias referidas a cobros no autorizados, cargos indebidos, u operaciones dinerarias no reconocidas, la cuantía está determinada por el valor total de las operaciones o cobros cuestionados. No se consideran en este supuesto las denuncias referidas al cálculo indebido del importe a pagar por el consumidor por defectos en la aplicación de intereses, o de los pagos realizados por éste, en cuyo caso la cuantía se determinará por el valor del servicio.
- 6.3. Para efectos de la determinación de la vía procedimental, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.

Artículo 7.- Determinación de competencia territorial

Es competente para tramitar el procedimiento, el órgano resolutorio adscrito a la sede del INDECOPI donde el consumidor ingrese su denuncia, siempre que dentro de su circunscripción territorial se ubique:

- (i) El domicilio del denunciado en el caso de personas naturales; o,
- (ii) la sede principal del denunciado en el caso de personas jurídicas.

En caso de que la persona natural domicilie en varios lugares, podrá ser denunciado ante el órgano resolutorio en cuya circunscripción territorial se encuentre cualquiera de sus domicilios, a elección del denunciante. En caso de que una persona jurídica cuente con sucursales, agencias, establecimientos o representantes debidamente autorizados en lugares distintos al domicilio de su sede principal; puede ser denunciada, a elección del denunciante, ante el órgano resolutorio en cuya circunscripción territorial se encuentre cualquiera de dichos domicilios en donde haya ocurrido alguno de los hechos que motivan la denuncia.

Artículo 8.- Instancias administrativas

8.1. Los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor se tramitan en dos instancias administrativas.

- (i) El Procedimiento sumarísimo inicia, en primera instancia, ante el Órgano Sumarísimo. La segunda instancia para los procedimientos tramitados por el Órgano Sumarísimo corresponde a la Comisión.
- (ii) El Procedimiento ordinario inicia, en primera instancia, ante la Comisión. La segunda instancia para los procedimientos tramitados por la Comisión corresponde a la Sala.

8.2. El pronunciamiento final emitido por la segunda instancia correspondiente agota la vía administrativa, y puede ser cuestionado vía la acción contencioso-administrativa ante el Poder Judicial.

Artículo 9.- Plazos de tramitación

9.1. Los plazos de los procedimientos de protección al consumidor se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial. En lo que respecta al procedimiento sumarísimo, dada su naturaleza especial, los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables. Los escritos presentados fuera de plazo en los procedimientos serán meritados en cuanto a su pertinencia por el órgano resolutorio que corresponda.

9.2. El plazo máximo de tramitación del procedimiento sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia y el plazo máximo de tramitación de los procedimientos ordinarios es de ciento veinte (120) días hábiles por instancia, salvo que opere alguno de los supuestos de suspensión previstos en el artículo 16 de la presente Directiva:

(i) En primera instancia, el plazo se computa desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos al posible infractor, hasta la fecha de emisión de la resolución final. Tratándose de varios denunciados, el plazo se computa desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación al último de éstos.

(ii) En segunda instancia, el plazo se computa desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la apelación a la contraparte, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final. Tratándose de varias apelaciones, el plazo se computa desde el día hábil siguiente a la última fecha de notificación de la apelación a la contraparte correspondiente.

SUBCAPÍTULO I

ACTIVIDAD PROCEDIMENTAL EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

Artículo 10.- Postulación de los procedimientos

10.1. Para la presentación de la denuncia, no resulta obligatoria la intervención de un abogado y, en consecuencia, no constituye un requisito para la presentación de la denuncia, descargos, recursos impugnatorios ni cualquier acto procedimental, que los escritos se encuentren firmados por un abogado.

10.2. La solicitud de medida cautelar puede plantearse de manera conjunta con la denuncia, o en cualquier etapa del procedimiento, ya sea durante la primera o segunda instancia.

Artículo 11.- Requisitos de la denuncia

11.1. Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los órganos resolutivos de protección al consumidor se debe cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI vigente.

El denunciante puede adjuntar el comprobante de pago del derecho de tramitación o señalar el número o código de operación que figura en el comprobante, e indicar la fecha en que realizó el pago.

11.2. La denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener:

- a) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor.

En caso el denunciante se apersona mediante un representante, este debe presentar copia simple legible de la documentación que lo acredite como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI, en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, basta con la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, con la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente, debe presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos; salvo que identifique el expediente administrativo, registro o trámite ante el INDECOPI donde la Administración cuente con dicha información.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, la denuncia debe cumplir con los requisitos indicados en el primer párrafo de este literal y los que establece el Código.

- b) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación.

En caso el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada en la que señale que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio de este y acepte que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI y sus modificatorias; así como en las disposiciones de la LPAG.

Cuando los hechos denunciados involucren la participación de varios proveedores, la denuncia deberá ser dirigida expresamente contra cada uno de ellos, además de identificarlos de acuerdo con lo desarrollado en el presente artículo.

- c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros no autorizados, cargos indebidos u operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 6.2 de la presente Directiva, el denunciante debe precisar su valor total.
- d) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.
- e) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.
- f) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
- g) La firma del denunciante o de su representante.

11.3. La denuncia por incumplimiento de medidas correctivas, acuerdo conciliatorio, laudo arbitral o pago de costas y/o costos debe contener:

- a) Los requisitos establecidos en los literales a), b) y g) del numeral 11.2 del presente artículo.
- b) El número del reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI o el número del expediente por infracción a las normas de protección al consumidor en el cual se celebró el acuerdo conciliatorio, se dictó la medida correctiva o se ordenó el pago de costas y costos, según corresponda. Tratándose de un acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia; y que no obre en poder del INDECOPI, se deberá adjuntar copia simple de este.
- c) En el caso de incumplimiento de laudo arbitral, la indicación del expediente bajo el cual se tramitó el proceso, así como la indicación de la Junta Arbitral de Consumo o Centro de Arbitraje que se encargó de su administración.
- d) La precisión del incumplimiento en el que ha incurrido el proveedor.

11.4. En caso de que el denunciante ostente la condición de Microempresa, debe adjuntar a su denuncia:

- a) Copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos pueden ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

- b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

El denunciante deberá acreditar que ostenta, a la fecha de la presentación de la denuncia, la condición de microempresario.

Artículo 12.- Calificación de la denuncia

12.1. Recibida la denuncia, el órgano competente debe verificar el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 11 de la presente Directiva. En caso de verificarse el incumplimiento de alguno de ellos, deberá emitir el acto administrativo correspondiente a través del cual se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para la subsanación de la denuncia, bajo apercibimiento de declararla inadmisibile. Para emitir el citado acto, el Órgano Resolutivo contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contado a partir de la recepción de la denuncia.

12.2. La no subsanación de los requisitos dará lugar a la emisión de la resolución que declara la inadmisibilidad de la denuncia, la cual dispondrá adicionalmente que, a solicitud del denunciante, se devuelvan los actuados y el derecho de trámite abonado o que los mismos puedan ser utilizados en una denuncia posterior que este decida presentar. Para el caso del procedimiento sumarísimo, el Órgano Sumarísimo contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para la subsanación para emitir la mencionada resolución.

12.3. En caso de que el órgano resolutivo que recibió la denuncia determine que no es competente para conocerla porque es competencia de otro órgano resolutivo de protección al consumidor del INDECOPI, deberá declinar su competencia en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo de subsanación previsto en el numeral 12.1 de la presente Directiva. Para tal efecto, deberá seguirse el procedimiento establecido en el artículo 1 de la Directiva N° 001-2019/TRI-INDECOPI sobre declinaciones y contiendas de competencia entre los órganos funcionales del INDECOPI o en la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 13.- Improcedencia de la denuncia

13.1 En los supuestos en que el órgano resolutivo determine que los hechos materia de denuncia deben ser conocidos por una Junta Arbitral de Consumo o Centro de Arbitraje, o un órgano regulador o supervisor distinto al INDECOPI, la resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispone la remisión de los actuados a la entidad que corresponda y la devolución de la tasa pagada por el denunciante.

13.2 Con relación al supuesto contemplado en el inciso f) del artículo 108 del Código, referido a la subsanación o corrección de la conducta denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, el órgano resolutivo correspondiente deberá evaluar que se hayan ejecutado las garantías previstas en el Código, y si la naturaleza de la infracción denunciada permite que esta sea subsanable en todos sus extremos.

Artículo 14.- Inicio del procedimiento

14.1. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia de oficio, como consecuencia de una denuncia de parte, desde la notificación con la imputación de cargos al posible infractor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código.

14.2. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento sumarísimo, el Órgano Sumarísimo emitirá la resolución dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo otorgado para la subsanación previsto en el numeral 12.1. precedente.

14.3. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento ordinario, la Comisión correspondiente emitirá la resolución dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo para la subsanación, según corresponda.

14.4. El plazo para la presentación de descargos -en primera instancia- es de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento. En el caso del

procedimiento ordinario, los plazos pueden ser prorrogados a consideración de la Secretaría Técnica. Tratándose del procedimiento sumarísimo, se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 9.1 de la presente Directiva.

14.5. La parte denunciante puede interponer recurso de apelación contra la resolución que declara la improcedencia total o parcial de la denuncia. En este último supuesto, y conforme con la regla del expediente único prevista en la LPAG, el órgano de primera instancia elevará el expediente junto con la apelación de su pronunciamiento final.

Artículo 15.- De la condición de Microempresa del denunciado

Si el denunciado no acredita su condición de microempresa, de conformidad con las normas de la materia, y el órgano resolutorio despliega todas las acciones a su alcance para verificar ello, sin lograrlo, se presumirá que no ostenta dicha condición; por lo que no le serán aplicables las disposiciones que recoge el Código respecto de ellas. La condición de microempresa debe acreditarse a la fecha de la comisión de la infracción.

Artículo 16. - Suspensión del procedimiento

16.1. La suspensión de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor por iniciativa de parte procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y en el artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

- (i) Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado debe ser notificado por publicación, la cual debe efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, de conformidad con el numeral 5.5 de la Directiva 001-2013-TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutorios del INDECOPI. Para el caso del procedimiento sumarísimo, no es aplicable la emisión del nuevo aviso al que hace referencia dicho numeral.
- (ii) Por un plazo máximo de quince (15) días hábiles en el caso del procedimiento sumarísimo, y de veinte (20) días hábiles en el caso del procedimiento ordinario, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos o pericias o cuando se requiera información a otra entidad o a un tercero, el cual puede ser ampliado por plazos similares, por causas debidamente fundamentadas.
- (iii) Cuando deba realizarse la notificación a proveedores domiciliados en el extranjero, en cuyo caso el procedimiento se reanuda cuando la autoridad administrativa cuente con el cargo de recepción de la documentación enviada al proveedor domiciliado en el extranjero.

16.2. Adicionalmente, en el caso del procedimiento sumarísimo, se puede suspender el procedimiento en los siguientes casos:

- (i) Por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando la notificación física deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial o de la provincia donde se ubique la oficina a la que se encuentre adscrito el órgano, cada vez que se deba notificar un acto procedimental de necesario traslado, tal como:
 - a) Inicio de procedimiento;
 - b) puesta en conocimiento de descargos;
 - c) requerimientos de información;
 - d) puesta en conocimiento de medios probatorios; y,
 - e) actos administrativos referidos a actuaciones probatorias o que se pronuncien sobre el otorgamiento o denegatoria de medidas cautelares.
- (ii) Por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en caso se deban actuar medios de prueba distintos a los documentales, como diligencias de inspección o la exhibición de pruebas ante las partes.

- (iii) Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Sumarísimo o del Secretario Técnico de la Comisión respectiva, cuando esta opere como órgano superior jerárquico en el marco de un procedimiento sumarísimo.

Artículo 17.- Medidas cautelares

17.1. El órgano resolutorio podrá dictar, de oficio o a pedido de parte, y en cualquier momento de la tramitación del expediente, una o varias de las medidas cautelares contempladas en el artículo 109 del Código, mientras persista el interés público o del administrado, en garantizar el cumplimiento de la decisión administrativa definitiva.

17.2. Para su dictado, o resolver su impugnación, el órgano resolutorio deberá verificar, conjuntamente, la verosimilitud del carácter ilegal de la conducta infractora, y que la intervención preventiva sea necesaria para evitar que el daño se torne en irreparable y, por consiguiente, el procedimiento ineficaz.

17.3. En caso de impugnación contra la medida cautelar, la competencia para pronunciarse sobre la vigencia de dicho mandato corresponde al superior jerárquico encargado de resolver el recurso impugnativo, quien verificará la concurrencia de los requisitos antes mencionados.

Artículo 18.- Otras reglas procedimentales

18.1. En todo lo no previsto en la presente Directiva y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos, de manera supletoria, la LPAG. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

18.2. Resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los artículos 23, 27, 28, 29, 32, 33 y 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.

18.3. El Jefe del Órgano Sumarísimo cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 de la misma Ley, que resulten compatibles con la naturaleza del procedimiento sumarísimo.

18.4. El Órgano Sumarísimo es competente para conocer, en primera instancia, procedimientos que versen sobre presuntas infracciones a los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo 807 en las que incurran los administrados y/o terceros durante el trámite de los procedimientos a su cargo.

18.5 De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD

Artículo 19.- Procedimiento sancionador por iniciativa de la Autoridad

Se denomina así al procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor promovido por propia iniciativa de la Comisión competente, como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión realizada de forma directa o mediante delegación.

Artículo 20.- De la supervisión

La Secretaría Técnica de la Comisión competente, puede delegar a favor de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la facultad de realizar las investigaciones correspondientes para determinar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador o realizar diligencias dentro de este. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización ejercerá la labor de investigación conforme a las atribuciones conferidas en el Reglamento de

Organización y Funciones del INDECOPI y la LPAG, y emitirá, al término de su investigación, un informe a efectos de que la Secretaría Técnica actúe en el ámbito de su competencia.

Artículo 21.- Inicio del procedimiento

21.1. El procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se tramita bajo las reglas del procedimiento ordinario, en lo que sea compatible con su naturaleza y no se encuentre regulado expresamente en el presente capítulo, en un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles por instancia.

21.2. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor por iniciativa de la autoridad se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código.

21.3. Tratándose de varios administrados, el plazo para el inicio del procedimiento se computa desde la fecha de notificación al último de éstos.

21.4. En las resoluciones de inicio de procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se establecerá un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos.

Si la solicitud de prórroga de plazo se presenta con posterioridad al vencimiento del plazo para la presentación de descargos, esta será denegada. Ello, sin perjuicio de la facultad de la autoridad de efectuar los requerimientos de información y actuaciones probatorias que resulten pertinentes, así como del derecho del administrado de presentar sus alegatos durante el procedimiento.

Artículo 22.- De la condición de Microempresa del administrado

Para efectos de la acreditación y la evaluación de la condición de microempresa del administrado debe aplicarse lo dispuesto en el artículo 15 de la presente Directiva.

Artículo 23.- Suspensión del procedimiento

Para efectos de la suspensión del procedimiento por iniciativa de la autoridad, se aplicarán los supuestos previstos en el artículo 16 de la presente Directiva.

Artículo 24.- Medidas cautelares

En la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor por iniciativa de la autoridad son de aplicación las normas referidas a las medidas cautelares previstas en el artículo 17 de la presente Directiva.

Artículo 25.- Multa coercitiva por incumplimiento de mandato

En las resoluciones que se impongan medidas cautelares o correctivas, se establecerá la obligación a cargo del proveedor sancionado de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

Artículo 26.- Sobre el reconocimiento

Si el imputado reconoce de forma expresa y por escrito el hecho infractor en un procedimiento administrativo sancionador a iniciativa de la autoridad, la multa aplicable, de ser el caso, podrá reducirse hasta un monto no menor de la mitad de su valor.

Artículo 27.- Informe final de instrucción

De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos a instancia de la autoridad, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será

notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles.

CAPÍTULO III

FIN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 28.- Conclusión del Procedimiento Sancionador

28.1. El órgano resolutivo concluye el procedimiento, en primera instancia, con la Resolución Final en la que puede:

- a) Declarar la improcedencia de la denuncia.
- b) Declarar la conclusión anticipada del procedimiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 107-A del Código.
- c) Emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto materia de denuncia o de instrucción.

28.2. En caso la resolución contenga un pronunciamiento de fondo del asunto, el órgano resolutivo debe determinar la existencia de responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción, disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones, dictar las medidas correctivas pertinentes, ordenar el reembolso de las costas y/o costos a favor del denunciante; o disponer el archivo de los actuados en caso no se halle responsabilidad administrativa en el denunciado.

28.3. La inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante, de conformidad con lo establecido el numeral 6 del artículo 112 del Código.

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

- a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
- b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
- c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
- d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
- e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
- f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio

de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

Artículo 30.- De las medidas correctivas

En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas, debe atender a que estas no contravengan las disposiciones del Código.

Artículo 31.- Consulta sobre precedentes de observancia obligatoria

En caso las Comisiones emitan una resolución final en la que se establezca un precedente de observancia obligatoria en el marco de un procedimiento ordinario o por iniciativa de la propia autoridad, y esta sea apelada, la Sala se pronuncia sobre el precedente al emitir su decisión final.

De no interponerse recurso de apelación, o en caso el precedente de observancia obligatoria se emita en el marco de un procedimiento sumarísimo, las Comisiones remiten de oficio el expediente concluido a la Sala para que se pronuncie sobre la condición de precedente de observancia obligatoria de la decisión final. Durante la tramitación de la consulta, dicha condición queda suspendida.

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

32.2. Los órganos de primera instancia, cuentan con los siguientes plazos para verificar y pronunciarse sobre la concesión del recurso presentado:

- a) Los Órganos Sumarísimos cuentan con el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- b) Las Comisiones cuentan con el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

32.3. Los órganos de primera instancia, una vez devueltos los cargos de notificación de la resolución que concede el recurso de apelación, cuentan con los siguientes plazos para elevar los actuados al superior jerárquico:

- a) Los Órganos Sumarísimos cuentan con el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- b) Las Comisiones cuentan con el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

32.4. El órgano de segunda instancia otorgará el plazo de cinco (5) días hábiles, no prorrogables, para que la otra parte se manifieste sobre el recurso presentado.

32.5. La resolución del superior jerárquico agota la vía administrativa.

Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados

33.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares; así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento, en los siguientes términos:

- a) La impugnación de resoluciones finales se concede con efectos suspensivos.
- b) La impugnación de medidas cautelares se tramita de forma independiente al expediente principal y se concede sin efecto suspensivo.

33.2. No procede la apelación del denunciante respecto de la sanción impuesta en cualquier tipo de procedimiento iniciado ante los órganos resolutorios.

33.3. No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutorios que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

TÍTULO III

EJECUCIÓN DE MANDATOS

CAPÍTULO I

LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS

Artículo 35.- Órgano competente

El órgano competente para conocer, en primera instancia, las solicitudes de liquidación de costas y costos, es el Órgano Sumarísimo adscrito a la sede donde se encuentra la Comisión u órgano resolutorio ante el cual se tramitó el procedimiento que ordenó el mandato de pago de costas y costos a favor del administrado. En segunda instancia, los procedimientos de liquidación de costas y costos serán tramitados por la Comisión que corresponda, en función a la materia.

Artículo 36.- Sobre la solicitud de liquidación de costas y costos

36.1. La solicitud de liquidación de costas y costos deberá ser efectuada por el propio administrado interesado o a través de un representante con facultades debidamente acreditadas. Para tales efectos, la representación puede estar sustentada en un poder simple, en el cual se señale expresamente la potestad de solicitar a nombre de un administrado la liquidación de costas y costos. Este poder puede ser concedido y presentado dentro del procedimiento principal, en cuyo caso bastará que se mencione dicho poder en el escrito de solicitud de liquidación de costas y costos.

36.2. Para solicitar a la autoridad competente la liquidación de costas y costos del procedimiento, el administrado debe presentar un escrito en el que señale claramente el expediente administrativo o resolución donde se dispuso el pago de costas y costos, así como el monto total solicitado.

36.3. El administrado debe adjuntar los documentos que sustenten las sumas cuyo pago solicite a título de costas y costos, así como el abono de los tributos respectivos, de corresponder. En caso el administrado alegue que, en su caso concreto, no corresponde el abono de tributos, retenciones tributarias o similares, deberá señalar y sustentar tal circunstancia.

36.4. La presentación de la solicitud de liquidación de costas y costos requiere el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

36.5. Respecto a la aplicación de los criterios a utilizar para la determinación de los costos a otorgar, debe observarse lo establecido en las Directivas 001-2015-TRI-INDECOPI y 001-2017-TRI-INDECOPI o las directivas que las sustituyan.

CAPÍTULO II

CUMPLIMIENTO DE MANDATOS

Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

Artículo 38.- Liquidación de costas y costos del procedimiento

En los supuestos de condena al pago de costas del procedimiento, distintas del derecho de tramitación, la autoridad administrativa debe atender a que dicho concepto puede incluir, entre otros, los honorarios de los peritos y demás gastos administrativos realizados durante el trámite del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del TUO del Código Procesal Civil y en el artículo 54.1 de la LPAG o la norma que los sustituya.

Las resoluciones que liquiden costas y/o costos deberán apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el pago; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme al procedimiento indicado en el artículo 41 de la presente Directiva y a lo establecido en el artículo 118 del Código.

Artículo 39.- Acreditación y cumplimiento de los mandatos

Para efectos de comunicarse y cumplir con un mandato impuesto por un órgano resolutorio, el obligado debe utilizar como referencia el domicilio procesal del beneficiado, el cual puede ser un correo electrónico, y subsidiariamente el domicilio real, número telefónico u otro correo electrónico que hubiere señalado en el procedimiento administrativo.

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

SEGUNDA DISPOSICIÓN FINAL.- DEROGACIÓN

Quedan derogadas a partir de la vigencia de la presente Directiva:

- La Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- La Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- La Directiva N° 004-2018/DIR-COD-INDECOPI, que modifica el numeral 4.3 Calificación de la denuncia, de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.
- La Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, que modifica las Directivas N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.