

## **El INDECOPI aprobó la Directiva que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI aprobó, a través de la Resolución N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, la “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” (en adelante, la Directiva)<sup>1</sup>.

La referida 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 resolutores de protección al consumidor del INDECOPI.

A continuación, se desarrolla los principales alcances de la Directiva:

### **1. Órganos de Protección del Consumidor**

Los órganos involucrados en el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección del consumidor son: (i) los Órganos Sumarísimos; (ii) las Comisiones y Secretarías Técnicas; y, (iii) la Sala y su Secretaría Técnica.

Asimismo, la Directiva dispone que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización interviene como un órgano de apoyo técnico – legal de los órganos resolutores en los procedimientos administrativos sancionadores por iniciativa de la autoridad. Dicha gerencia es la encargada 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.

### **2. Procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte**

Los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutores de protección al consumidor se tramitan en la vía del procedimiento sumarísimo y la vía del procedimiento ordinario.

Respecto al procedimiento sumarísimo, este de inicia a solicitud de parte ante el Órgano Sumarísimo, según los criterios de cuantía, referido a que el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las tres (3) UITs; y, 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.

Por su parte, el procedimiento ordinario se inicia 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 que se tramitan en la presente vía responden a los criterios de cuantía, referido a cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las tres (3) UITs o la afectación sea inapreciable en dinero; y, por la materia, cuando las denuncias involucren reclamos

<sup>1</sup> Véase en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3886836/RESOLUCION-000049-2021-PRE>.

por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado.

### **3. Procedimiento en materia de protección al consumidor por iniciativa del INDECOPI**

Como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión realizada, la Comisión puede dar inicio a un procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor.

La referida supervisión es desempeñada por la Secretaría Técnica de la Comisión competente o ésta 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.

El procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se tramita bajo las reglas del procedimiento ordinario, en lo que sea compatible, y tiene una duración de máxima de ciento veinte (120) días hábiles por instancia.

### **4. Instancias en los procedimientos administrativos y plazos de tramitación**

El procedimiento sumarísimo inicia, en primera instancia, ante el Órgano Sumarísimo. La segunda instancia corresponde a la Comisión.

El procedimiento ordinario inicia, en primera instancia, ante la Comisión; siendo la segunda instancia, la Sala.

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 Directiva.

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.

### **5. Improcedencia de la denuncia**

Es importante resaltar que, en los supuestos en que el órgano resolutorio 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.

### **6. Liquidación de costas y costos**

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.

Al respecto, 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.

### Comentario

De la reseña efectuada al texto de la Directiva, es posible señalar que la misma cumple con el importante objetivo de unificar, sistematizar y garantizar en favor de los consumidores que las disposiciones que regulaban los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor se encuentren en un solo instrumento normativo, a través del cual el consumidor conozcan los órganos encargados de resolver las controversias en materia de consumidor, los tipos de procedimientos, las etapas de los procedimientos; así como las vías procedimentales y procesales, correspondientes.