



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TRAMITADOS POR LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. RAISA VEROSCA LIMACHE FRISANCHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Wilmer, Gladis y Jesús, por su paciencia y cariño incondicional.

Raisa Limache



AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento profundo a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por fomentar en sus estudiantes el deseo de superación a través de la búsqueda constante del conocimiento.

Al doctor Julio Cuentas, por su dedicación en la enseñanza del derecho y sus útiles consejos durante la elaboración de la presente tesis y a lo largo de mi carrera universitaria.

A la Oficina Regional del Indecopi de Puno, por haber proporcionado con celeridad la información sobre los procedimientos que son materia de la presente investigación.

A mis queridos amigos A.P., G.T. y N.L., por sus valiosas apreciaciones.

Raisa Limache



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 16

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN..... 18

1.2.1. Pregunta general 18

1.2.2. Preguntas específicas 19

1.3. OBJETIVOS..... 19

1.3.1. Objetivo general..... 19

1.3.2. Objetivos específicos 19

1.4. HIPÓTESIS 20

1.4.1. Hipótesis general 20

1.4.2. Hipótesis específicas 20



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES	22
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. Allanamiento	24
2.2.2. Procedimiento administrativo sancionador	31
2.2.3. Consecuencias jurídicas del allanamiento en los PAS	37

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	43
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.4. MÉTODOS	44
3.5. DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS	45
3.5.1. Primer y segundo objetivo específico	45
3.5.2. Tercer objetivo específico	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. LAS CONSECUENCIAS DEL ALLANAMIENTO EN LA LABOR TUITIVA DEL INDECOPI DENTRO DE LOS PAS	49
---	-----------



4.1.1. La mínima reducción del plazo de resolución del procedimiento administrativo	49
4.1.2. El allanamiento desincentiva que el proveedor opte por otros métodos de solución de conflictos	61
4.1.3. La exoneración de costos ocasiona que el Indecopi desconozca los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, lo que acarrea impunidad	68
4.1.4. Las medidas correctivas solicitadas por el denunciante no son concedidas en su totalidad	78
4.1.5. La emisión de una resolución que actúa como título ejecutivo y en la que no se analiza el fondo de la cuestión.....	97
4.2. CONSECUENCIAS EN LA LABOR SANCIONADORA DEL INDECOPI DENTRO DEL PAS.....	107
4.2.1. El menoscabo en la facultad sancionadora del Indecopi al disminuir la recaudación de recursos.....	107
4.2.2. La reincidencia no se estaría aplicando como un agravante de responsabilidad para graduar la sanción en los casos de allanamiento	117
4.3. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN LEGISLATIVA.....	130
V. CONCLUSIONES	145
VI. RECOMENDACIONES	147
VII. REFERENCIAS.....	149
ANEXOS.....	154



Área : Ciencias Sociales
Línea : Derecho
Sub Línea : Derecho Administrativo
Tema : Procedimiento Administrativo

Fecha de sustentación: 28 de diciembre de 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	¿Se interpuso recurso de apelación?.....	59
Figura 2.	Número de casos en los que el denunciante formuló un reclamo en el Libro de reclamaciones antes de la presentación de la denuncia	65
Figura 3.	Número de casos en los que el denunciante formuló un reclamo en el SAC antes de la presentación de la denuncia	65
Figura 4.	Momento en el que fue formulado el allanamiento.....	73
Figura 5.	Número de casos en los que el ORPS de Puno denegó el pedido de condena de costos del procedimiento	75
Figura 6.	¿El consumidor solicitó medidas correctivas?.....	84
Figura 7.	Número total de medidas correctivas denegadas, concedidas y dictadas de oficio por la autoridad.....	87
Figura 8.	Número de casos en los que se determinó la responsabilidad del proveedor sin realizar un análisis de fondo	100



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Número de PAS con allanamiento por año	39
Tabla 2.	Número de casos con allanamiento total y parcial	56
Tabla 3.	Plazo de resolución de los PAS en los que se formuló allanamiento de todas las pretensiones	57
Tabla 4.	Apelaciones interpuestas en PAS con allanamiento	59
Tabla 5.	Formas de conclusión de los reclamos interpuestos ante el SAC.....	66
Tabla 6.	Tabla comparativa que muestra el tratamiento de la exoneración de costos en las directivas que regulan los PAS en materia de protección al consumidor	70
Tabla 7.	Número de casos en los que el denunciante solicitó el pago de costas y costos	74
Tabla 8.	Tipo de medida correctiva solicitada por el consumidor.....	85
Tabla 9.	Tipos de medidas correctivas más solicitadas por el consumidor ante el ORPS de Puno	87
Tabla 10.	Medidas correctivas denegadas/concedidas/dictadas de oficio en cada PAS con allanamiento	89
Tabla 11.	Medidas correctivas denegadas/dictadas de oficio en cada PAS	91
Tabla 12.	Número de casos en los que el denunciado formuló argumentos de defensa pese a haberse allanado a la denuncia	102
Tabla 13.	Tipo de sanción impuesta en los procedimientos resueltos por allanamiento	109
Tabla 14.	Multas impuestas y de procedimientos por año tramitados por el ORPS de Puno desde la entrada en vigor	112



Tabla 15.	Porcentaje de aumento o disminución de las multas impuestas y procedimientos resueltos durante los años 2017-2022 con respecto al periodo comparativo (2011-2016).....	114
Tabla 16.	Lista de casos con allanamiento por actividad económica	119
Tabla 17.	Proveedores favorecidos con la aplicación del allanamiento	120
Tabla 18.	Proveedores que realizan la actividad económica de servicios bancarios y financieros y que se allanaron a las pretensiones	121
Tabla 19.	Proveedores que formularon allanamiento en más oportunidades	122
Tabla 20.	Hechos infractores por los que se sancionó a Banco Azteca del Perú S.A.	123
Tabla 21.	Hechos infractores por los que se sancionó a Banco Ripley Perú S.A....	124
Tabla 22.	Hechos infractores por los que se sancionó a Colegios Peruanos S.A....	124
Tabla 23.	Hechos infractores por los que se sancionó a Financiera Oh! S.A.....	126
Tabla 24.	Hechos infractores por los que se sancionó a Scotiabank Perú S.A.A....	127
Tabla 25.	Hechos infractores por los que se sancionó a Tiendas Peruanas S.A.....	128
Tabla 26.	Hechos infractores por los que se sancionó a Universidad Alas Peruanas S.A.....	128



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CPC	:	Código Procesal Civil
CPDC	:	Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
ORPS de Puno	:	Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Puno
PAS	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
SAC	:	Servicio de atención al ciudadano del Indecopi
SPC	:	Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi
T.U.O. de la LPAG	:	Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General publicado a través de Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS
UIT	:	Unidades Impositivas Tributarias



RESUMEN

El presente proyecto tiene por objetivo general determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 al 2022. Para lograr dicho objetivo, se dividió el marco teórico en dos variables: “allanamiento” y “procedimiento administrativo sancionador”. La primera fue estudiada desde el punto de vista legislativo, jurisprudencial y doctrinal; y, la segunda, fue abordada desde las siguientes dimensiones: las consecuencias jurídicas del allanamiento en la labor tuitiva y sancionadora del Indecopi, y el planteamiento de una propuesta de modificación legislativa. El enfoque de investigación empleado fue el mixto, el diseño elegido fue el explicativo secuencial, el método de investigación científico fue descriptivo – correlacional, el método jurídico fue el dogmático-funcional; y, finalmente, las técnicas de investigación fueron la observación documental y la entrevista semiestructurada. Las conclusiones a las que se arribaron fueron que el allanamiento generó una mínima reducción del plazo de resolución de los procedimientos, desincentivó que el proveedor opte por otros métodos de solución de conflictos, ocasionó el desconocimiento de los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia, permitió que las medidas correctivas solicitadas no sean concedidas en su totalidad y se emita una resolución en la que no se analiza el fondo de la cuestión, generó la disminución en la recaudación de recursos y que no se consideró la reincidencia como un criterio agravante. Asimismo, se consideró la opinión de expertos en la materia para la elaboración de una propuesta de *lege ferenda* sobre la base de los resultados obtenidos.

Palabras Clave: Allanamiento – procedimiento administrativo sancionador – protección al consumidor - Indecopi



ABSTRACT

The general objective of this project is to determine the legal consequences of acquiescence in the administrative sanctioning procedures processed by the ORPS of Puno from 2016 to 2022. In order to achieve this objective, the theoretical framework was divided into two variables: "acquiescence" and "administrative sanctioning procedure". The first was studied from the legislative, jurisprudential and doctrinal point of view; and the second was approached from the following dimensions: the legal consequences of acquiescence in the protective and sanctioning work of Indecopi, and the approach of a proposal for legislative amendment. The research approach used was mixed, the chosen design was sequential explanatory, the scientific research method was descriptive-correlational, the legal method was dogmatic-functional and, finally, the research techniques were documentary observation and semi-structured interview. The conclusions reached were that the acquiescence generated a minimal reduction in the term of resolution of the procedures, discouraged the supplier from opting for other methods of conflict resolution, caused the lack of knowledge of the expenses incurred by the consumer for the filing of the complaint, allowed the requested corrective measures not to be granted in their entirety and the issuance of a resolution in which the merits of the issue are not analyzed, generated a decrease in the collection of resources and that recidivism was not considered as an aggravating criterion. Likewise, the opinion of experts in the matter was considered for the preparation of a *lege ferenda* proposal based on the results obtained.

Key words: Acquiescence - administrative sanctioning procedure - consumer protection – Indecopi



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El allanamiento es una figura jurídica que fue tomada del derecho procesal civil e introducida al Código de protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 (CPDC), a través del Decreto Legislativo N.º 1308 publicado el 30 de diciembre de 2016, con la finalidad de concluir anticipadamente con el procedimiento administrativo y ahorrar tiempo y recursos en defensa o asesoría legal a los administrados, y a la administración pública al disminuir la carga procedimental de los órganos resolutivos (Gerencia de Estudios económicos del Indecopi, 2018, p. 15).

En la actualidad, y luego de una ligera modificatoria a través del Decreto Legislativo N.º 1390 en el año 2018, el artículo 112º del CPDC señala que esta figura será aplicada únicamente a los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte y que, dependiendo del momento en que sea presentada, surtirá efectos diferentes en el procedimiento administrativo; así pues, si el proveedor se allana a las pretensiones del consumidor dentro del plazo de descargos, se determina automáticamente la responsabilidad del proveedor, se concluye el procedimiento y se dictan las medidas correctivas, además, podrá imponerse como sanción una amonestación y se le exonerará del pago de costos del procedimiento. Por otro lado, si se presenta luego del plazo de los descargos, únicamente será considerado como atenuante.

No obstante, a casi 6 años de su publicación, es importante conocer cuáles fueron las consecuencias jurídicas reales de la introducción de este mecanismo procedimental, ya que si bien su aplicación pudo haberse motivado en el ahorro de recursos, en la práctica se observa que, al exonerar del pago de costos al proveedor, se estarían desconociendo



los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa y que el tiempo en el que se emite normalmente la resolución final varía mínimamente del que la autoridad se toma para emitir una resolución en un caso sin allanamiento.

Llama la atención también que, pese a que el proveedor cuenta con la posibilidad de conciliar con el consumidor durante todo el trámite del procedimiento administrativo, el Indecopi haya adoptado la figura del allanamiento para que el proveedor, de manera prácticamente unilateral, resuelva dar por concluido el procedimiento administrativo a cambio de atender las pretensiones del consumidor; lo que parece arbitrario teniendo en cuenta que el consumidor pudo haber obtenido una solución más favorecedora de haberse adoptado un mecanismo de solución de conflictos como la conciliación.

De la misma manera, la introducción de esta figura tiene consecuencias en la labor sancionadora del Indecopi ya que, al exonerarse del pago de una multa administrativa al proveedor, se estaría disminuyendo la recaudación de recursos a favor del Estado y no se estaría estableciendo un control sobre los proveedores reincidentes, lo que avalaría la impunidad de las conductas infractoras. Por otra parte, se estaría asimilando la figura del allanamiento aplicada en materia civil con la aplicada en materia administrativa, pese a que en esta última estarían en juego no solo los intereses de las partes del procedimiento, sino también el correcto funcionamiento del mercado, ya que se busca corregir aquellas prácticas que afecten sus legítimos intereses y/o los distorsionen (artículo VI.3 del CPDC).

En ese sentido, la presente investigación se basa en la necesidad de conocer cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores (PAS) de protección al Consumidor tramitados por el Órgano Resolutivo



de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Puno (ORPS de Puno) desde el año 2016 hasta el 2022. El resultado de esta permitirá, por ende, plantear como propuesta de *lege ferenda* una sugerencia de texto normativo que modifique el artículo 112 del CPDC y de la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI que desarrolla la figura del allanamiento y así lograr que se generen mayores beneficios a los consumidores que son parte de un PAS y evitar que esta figura jurídica continúe avalando la impunidad y reincidencia en las conductas infractoras.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El allanamiento, de acuerdo con el artículo 330 del Código Procesal Civil, consiste en que el demandado acepta la pretensión formulada por el accionante en su demanda, sin reconocer los fundamentos fácticos y jurídicos que la sustentan. Por su parte, el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, no establece una definición del allanamiento; no obstante, a través de la modificatoria realizada por medio del Decreto Legislativo 1390 (2018), se precisa que con el allanamiento el proveedor reconoce la pretensión del consumidor, mas no las imputaciones realizadas por la autoridad.

En ese marco, se advierte que el allanamiento es una figura propia del proceso civil que fue adoptada por el CPDC a fines del año 2016, y que uno de los motivos principales de su incorporación consiste en concluir anticipadamente con los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por denuncias de parte en materia de protección al consumidor para, de esa manera, aligerar la carga procedimental que recae en los órganos resolutores; así como que las partes del procedimiento obtengan una solución más eficaz y célere a través de la emisión de un acto administrativo en el que se dicten medidas correctivas que satisfagan las pretensiones del consumidor y que



otorgue beneficios al proveedor por el interés mostrado en concluir el procedimiento con prontitud.

Sin embargo, para los autores García, A. (2020) y Rozas, D. (2021), la introducción del allanamiento tuvo consecuencias negativas para la labor del Indecopi, en tanto, se estaría eximiendo al proveedor del pago de costos del procedimiento, lo que estaría ocasionando que el consumidor asuma los gastos incurridos para la presentación de su denuncia; además de que se le estaría exonerando del pago de la multa, lo que estaría generando impunidad en la comisión de las conductas infractoras; y, no se estaría verificando, en la práctica, que la introducción de dicho mecanismo garantice la existencia de un procedimiento más célere. En ese sentido, estos autores recomiendan la derogación del allanamiento de las leyes actualmente vigentes.

La presente investigación parte del hecho de que el procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor tramitado por el Indecopi es un procedimiento mixto, es decir, que es trilateral y sancionador al mismo tiempo, por lo que si bien busca la corrección del mercado de aquellas distorsiones que lo aquejen, también tiene por finalidad resolver una controversia entre dos partes, por lo que la introducción de herramientas que permitan la conclusión anticipada del procedimiento no serán *per se* negativas, ello en la medida que su aplicación tenga la finalidad de que las partes arriben a una solución satisfactoria y célere, así como, que se procure el ahorro de recursos por parte del Estado.

En esa línea, no podemos negar que la introducción del allanamiento aportó algunas consecuencias jurídicas positivas a la tramitación de los PAS de protección al consumidor, como son, por ejemplo, que el proveedor cuenta con un aliciente para concluir el procedimiento de manera pronta, al recibir como retribución a su iniciativa la



exoneración del pago de costos y de la multa; por otra parte, se disminuyó de la carga procedimental en beneficio de la administración pública, en tanto el allanamiento exonera a la autoridad del deber de analizar el fondo de la cuestión y de actuar mayores medios probatorios; además de que, al menos en la teoría, el allanamiento evita un mayor dispendio de gastos a las partes al ofrecerles una solución más celerada a la controversia. Sin embargo, conforme expondremos a lo largo del presente trabajo, consideramos que el allanamiento, tal como está planteado en nuestras normas vigentes, ocasiona también consecuencias jurídicas negativas en perjuicio del consumidor y de la administración pública.

En ese sentido, si bien no consideramos que sea necesaria la derogación del allanamiento, sí planteamos su modificación en términos que sean beneficiosos a ambas partes y no solo al proveedor. Para ello, identificaremos, en primer lugar, las consecuencias jurídicas reales que dicha figura estaría generando en la labor tuitiva y sancionadora del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Puno desde el año 2016 -que es el año en el que se introdujo la figura del allanamiento- hasta el 2022, para así, proponer como *lege ferenda* una sugerencia de texto normativo que modifique el artículo 112 de CPDC y la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI en lo relativo a la figura del allanamiento.

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. PREGUNTA GENERAL

¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022?



1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS

- ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor tuitiva del Indecopi?
- ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor sancionadora del Indecopi?
- ¿Es posible plantear como propuesta de lege ferenda una sugerencia de texto normativo que modifique el artículo 112 de CPDC y la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI en lo relativo a la figura del allanamiento?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor tuitiva del Indecopi.
- Identificar las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor sancionadora del Indecopi.



- Plantear como propuesta de *lege ferenda* una sugerencia de texto normativo que modifique el artículo 112 de CPDC y la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI en lo relativo a la figura del allanamiento.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva y sancionadora del Indecopi.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor tuitiva del Indecopi son: (1) la mínima reducción del plazo de resolución del PAS, (2) que el allanamiento desincentiva que el proveedor opte otros métodos de solución de conflictos, (3) que la exoneración de costos ocasiona que el proveedor desconozca los gastos efectuados por el consumidor, (4) que las medidas solicitadas por el denunciante no son concedidas en su totalidad, y (5) que con el allanamiento se emite una resolución que actúa como título ejecutivo, sin analizar el fondo de la cuestión
- Las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor sancionadora del Indecopi son: (1) el menoscabo en la facultad sancionadora del Indecopi y la disminución en la recaudación de recursos, y (2) que la reincidencia no se estaría aplicando como un agravante de responsabilidad para graduar la sanción en los casos de allanamiento.



- Es posible plantear como propuesta de *lege ferenda* una sugerencia de texto normativo que modifique el artículo 112 de CPDC y la Directiva N.º 001-2020-COD-INDECOPI en lo relativo a la figura del allanamiento.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

1. Liza, G. (2018), en su tesis de maestría denominada “El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador” (Pontificia Universidad Católica del Perú), plantea como objetivo general demostrar que el PAS iniciado por denuncia de parte y tramitado por el Indecopi debe ser enteramente trilateral, en mérito de la finalidad del sistema de protección al consumidor que consiste en defender los intereses de los consumidores, y solucionar de manera rápida y eficiente las controversias entre consumidores y proveedores. El diseño de la investigación es de carácter cualitativo y la metodología utilizada es dogmático- jurídica. La conclusión a la que arribó fue que los PAS de protección al consumidor tramitados por Indecopi deberían enmarcarse en el procedimiento trilateral, ya que ello daría mayor amplitud al consumidor para disponer de sus derechos y obtener una solución más célere y eficiente a su problema en correspondencia con la finalidad del sistema de protección al consumidor; además, se planteó que el rol sancionador no sea la única herramienta con la que cuente la administración dentro del sistema.
2. García, A. (2020), en su tesis de maestría denominada “La inevitable derogación del Allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú” (Universidad Peruana Los Andes), plantea como objetivo general analizar si resulta inevitable la derogación del allanamiento en el Sistema de Protección al



Consumidor. El diseño es la investigación jurídica propositiva y el enfoque es cualitativo. La conclusión a la que arribó fue que es necesaria la derogación del allanamiento, al ser incompatible con la naturaleza del Sistema de Protección al Consumidor e inconstitucional al contravenir la tutela tuitiva establecida en el artículo 65 de la Constitución. Además, el autor señaló que, a partir de un análisis de la Teoría de los juegos, el proveedor estaría adoptando una conducta inversamente proporcional a los legítimos derechos de los consumidores, en tanto por estrategia reconocería los cargos imputados a sabiendas de que será eximido del pago de costos y de la sanción pecuniaria, lo que generaría impunidad al elevarse el riesgo de detección de la infracción por el incremento del costo de transacción para accionar.

3. Rozas, D. (2021), en su tesis de pregrado denominada “Efectos del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi entre los años 2016 al 2021” (Universidad Andina del Cusco) plantea como objetivo general determinar si una de las partes del PAS de protección al consumidor tramitado por Indecopi se ve beneficiada en mayor medida con la introducción del allanamiento en el CPDC. El tipo de investigación fue básico, el enfoque de estudio cualitativo y el nivel exploratorio-descriptivo. Las conclusiones a las que se arribaron fueron, en primer lugar, que el proveedor se beneficia en mayor medida con la introducción del allanamiento al CPDC, ya que, la imposición de una sanción de amonestación se ha convertido en la regla general, además de que existe una gran posibilidad de que el proveedor sea exonerado del pago de costos. Adicionalmente, el autor señaló que los efectos que genera el allanamiento consisten en que en la mayoría de casos el consumidor no es compensado por los gastos incurridos en honorarios profesionales del abogado,



además de que existe una probabilidad media de que la medida correctiva solicitada sea ordenada y que no se garantiza un procedimiento célere; por otro lado, el proveedor en la gran mayoría de los casos es sancionado con una amonestación, exonerado del pago de costos y no cumple en todos los casos con la medida correctiva solicitada por el consumidor.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. ALLANAMIENTO

2.2.1.2. El allanamiento en el Código Procesal Civil (CPC)

El allanamiento es una figura jurídica que se encuentra definida en el artículo 330 del CPC (1993) y que consiste en que el demandado acepta la pretensión dirigida contra él. En el mismo artículo se establece una diferencia entre el allanamiento y el reconocimiento, que radica en que en el caso del segundo, el demandado, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y sus respectivos fundamentos jurídicos.

De acuerdo con Ledesma (2008), el allanamiento expresa la conformidad con las pretensiones solicitadas por la parte contraria, podría decirse que es el asentimiento del demandado a lo solicitado por el demandante (p. 36). Amaya (2017) sigue la misma línea de la autora y define al allanamiento como la aceptación del petitorio (*petitum*), mientras que el reconocimiento implica, además de ello, la aceptación de las afirmaciones expresadas en la demanda (*causa petendi*).

Por otro lado, Palacio define al allanamiento como “la declaración de voluntad del demandado en cuya virtud reconoce la fundabilidad de la pretensión interpuesta por el actor” (como se cita en Ledesma, 2008, p. 36).



Siguiendo esa idea, Sentis Melendo precisa que en el allanamiento se “renuncia a continuar con la contienda”, por lo que constituye un “acto volitivo en el que uno de los litigantes se somete al adversario y renuncia” (como se cita en Ledesma, 2008, p. 37).

Por su parte, Fornaciari (como se cita en Ledesma, 2008) coincide con esta última idea y señala que el allanamiento se configurará cuando el demandado manifiesta estar conforme en que se dicte una sentencia de acuerdo con lo solicitado por el demandante, pero sin reconocer los hechos ni los fundamentos de derecho de la demanda; en ese sentido, concibe al allanamiento como:

Acto jurídico procesal de disposición por el cual una de las partes abdica a su oposición frente a otra aceptando el dictado anticipado de una resolución que acoja lo pretendido o argumentado por esta, eliminando total o parcialmente el estado de controversia (p. 37).

Ledesma (2008), concluye que, en el allanamiento, el allanado no se defiende, sino que acepta lo pedido; por su parte, el reconocimiento no solo implica una aceptación de lo que se pide, sino de los hechos y fundamentos jurídicos de la demanda. En el reconocimiento se reconocen pretensiones y razones, en cambio, el allanado se somete voluntariamente a las pretensiones del actor (p. 38).

En conclusión, para esta autora en el allanamiento concurren los siguientes elementos: 1) Es una declaración de voluntad humana a la cual el ordenamiento atribuye determinados efectos jurídicos; 2) es una manifestación de conformidad con la pretensión del actor, no con las invocaciones fácticas o jurídicas; y, 3) tiene la intención de extinguir el proceso, en tanto quien se allana desea que el proceso culmine con la emisión de una sentencia que ampare las peticiones del demandante (Ledesma, 2008, p. 38).



Por consiguiente, de acuerdo con el CPC, el allanamiento consistirá en la aceptación de la pretensión o petición del demandante. Por otro lado, en el reconocimiento, además de reconocerse la pretensión, se aceptan los fundamentos fácticos y jurídicos planteados por el demandante. Por tanto, si bien ambas figuras jurídicas coinciden en el hecho de que aceptan la pretensión del demandante, la diferencia principal consistirá en que, en el reconocimiento, se admitirán, además, los fundamentos jurídicos y fácticos planteados en la demanda.

2.2.1.2. El allanamiento en el T.U.O. de la LPAG

El Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General publicada a través de Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (T.U.O. de la LPAG, 2019) establece en su artículo 257 las eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, apreciándose que la única atenuante establecida en esta ley es el reconocimiento de responsabilidad, el cual debe ser realizado por escrito y en forma expresa.

El reconocimiento, para Morón (2018), consiste en que el infractor admite haber realizado la conducta y manifiesta su voluntad de hacerse responsable del hecho y de las consecuencias, por lo que le corresponderá cumplir con las medidas correctivas dictadas por la autoridad administrativa (p. 517).

Una de las consecuencias del reconocimiento establecidas en el T.U.O. de la LPAG consistirá en que, si la sanción aplicable es una multa, esta se reducirá hasta un monto no menor de la mitad de su importe. Cabe destacar que, si bien esta norma no menciona al allanamiento como una forma de conclusión anticipada ni como un eximente o atenuante de responsabilidad, deja abierta la posibilidad de que puedan establecerse



otras condiciones atenuantes a través de norma especial (literal b del numeral 2 del artículo 257).

De acuerdo con Morón (2018, pp. 514-517) las atenuantes atenúan la responsabilidad del autor luego de la aceptación o admisión de la comisión de la infracción, pero inciden finalmente en el *quantum* de la sanción. Para este autor, las atenuantes “suponen la existencia de una menor gravedad de la conducta del infractor (menor grado de antijuricidad o de culpabilidad) lo que conlleva a atenuar la responsabilidad administrativa y determina la aplicación de una sanción”.

Esta aceptación, para Morón, es positivamente valorada por la Administración pública, ya que trae como consecuencia la disminución de la sanción; así, en el reconocimiento, se establece que, en caso de imponerse una multa, esta podrá ser rebajada hasta un monto no menor de la mitad del importe original. De igual manera, en el caso de sanciones no pecuniarias, la autoridad administrativa deberá imponer una sanción menor.

Para el autor, otro beneficio del reconocimiento es evitar los actos procedimentales de instrucción, llegando a una conclusión rápida que permita determinar la responsabilidad a partir del reconocimiento expreso del administrado. Con el reconocimiento, la Administración pública se ahorra el trabajo de dilucidar si el administrado cometió o no la infracción administrativa y de desplegar actuaciones probatorias, teniendo en cuenta que, generalmente, la carga probatoria está en sus manos.

Por consiguiente, para dicho autor (2018) la finalidad del reconocimiento será *“evitar el complejo tránsito del procedimiento administrativo sancionador y los costos horas-hombre que conlleva determinar la existencia de la responsabilidad administrativa del presunto infractor que se encuentra presto a admitir su responsabilidad”* (p. 516).



2.2.1.3. El allanamiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Por su parte, el CPDC introdujo la figura del allanamiento mediante el Decreto Legislativo 1308 (2016). Tanto el allanamiento como el reconocimiento son mencionados en el artículo 112 del CPDC y se consideran circunstancias atenuantes especiales. Originalmente, dicho artículo estipuló lo siguiente:

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor **se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas**, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(El resaltado es nuestro)

El artículo en mención fue modificado a través del Decreto Legislativo 1390 (2018), que se encuentra vigente hasta la actualidad y establece lo siguiente:

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando **el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor** al ser notificado con la resolución que



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

(El resaltado es nuestro)

Nótese que el referido CPDC no realiza una definición del allanamiento o del reconocimiento, sino que se limita a señalar los supuestos en los que serán aplicados, cuales son:

- a) Solo se aplicarán en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte;
- b) en caso se planteen con la notificación de la resolución que inicia el procedimiento, este concluye con la emisión de la resolución que determina la responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente;



- c) si el allanamiento o reconocimiento se realizan con la presentación de los descargos, podrá imponerse como sanción una amonestación además de exonerarse al denunciado del pago de costos del procedimiento; en los demás casos la sanción a imponer será pecuniaria y no se le exonerará del pago de costos; y,
- d) en los casos de actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se consideran el allanamiento o reconocimiento como atenuantes, no obstante, la sanción a imponer será pecuniaria.

Sin perjuicio de lo anterior, debe indicarse que, si bien el CPDC no define las figuras del allanamiento o reconocimiento, sí establece una diferencia entre ambas al precisar que el proveedor puede reconocer las imputaciones (entiéndase por imputaciones a los hechos constitutivos de infracción) o allanarse a las pretensiones del consumidor (entiéndase por pretensión el petitorio de la denuncia).

Es decir, el CPDC realizaría una diferenciación similar a la establecida en el artículo 330 del CPC que prevé que en el allanamiento se reconoce la pretensión (que en materia administrativa equivalen a las medidas correctivas que el consumidor solicita), mientras que en el reconocimiento se admiten, además de la pretensión, los fundamentos fácticos y jurídicos (que podrían asimilarse con la imputación de cargos en materia administrativa).

Debemos tener en cuenta que cuando las figuras del allanamiento y el reconocimiento fueron introducidas por el Decreto Legislativo 1308 no se establecía una diferencia clara entre el reconocimiento de los hechos (fácticos y jurídicos) y el reconocimiento de la pretensión (Amaya, 2017), por lo que las figuras establecidas en el CPDC no se correspondían con las establecidas en el CPC y se limitaban a señalar de



manera imprecisa que el proveedor podía “allanarse a la denuncia presentada” o “reconocer las pretensiones en ella contenidas”; en ese sentido, resulta acertado que la modificación diferencie ambas figuras en conformidad con lo estipulado en el CPC.

Es importante mencionar que, el Indecopi desarrolla los alcances y efectos del allanamiento y el reconocimiento con mayor profundidad en las Directivas 006-2017-DIR-COD-INDECOPI (derogada), 001-2019/DIR-COD-INDECOPI (derogada) y 001-2021-COD-INDECOPI (vigente).

2.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

2.2.2.1. DEFINICIÓN

De acuerdo con Guzmán (2013, p. 648), el procedimiento sancionador tiene la finalidad de que la Administración efectivice las sanciones impuestas a los administrados que incurrieron en la comisión de infracciones tipificadas como tales en la ley. Las sanciones, para este autor, son definidas como “situaciones gravosas o desventajosas impuestas al administrado como consecuencia de la comisión de una infracción”.

Mientras que, según el mismo autor, una infracción administrativa, podría definirse como:

toda conducta considerada ilícita por el ordenamiento jurídico y que la autoridad administrativa se encuentra encargada de sancionar. La intención de la sanción administrativa, en consecuencia, se enfoca a la necesidad de desincentivar conductas consideradas socialmente indeseables, pero que no se consideran de suficiente gravedad como para tipificarlas penalmente (Guzmán, 2013, p. 648)



Por su parte, Morón (2018) indica que el procedimiento sancionador es “el conjunto concatenado de actos que deben seguirse para imponer una sanción administrativa” (p. 381). Para este autor, el PAS cumple dos objetivos:

En primer lugar, constituye un mecanismo de corrección de la actividad administrativa, desde que permite al órgano con potestad sancionadora comprobar fehacientemente si se ha cometido algún ilícito; en segundo término, es el medio que asegura al presunto infractor, ejercer su derecho a la defensa, alegando y probando lo que le resulte favorable y controlando, a la par, la actuación inquisitiva de la Administración Pública (p. 381).

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017), el PAS debe ser entendido como el conjunto de actos, cuya finalidad es determinar la existencia de responsabilidad administrativa, es decir, la comisión de una infracción, y la sanción que deberá imponerse en cada caso. Además, dicho procedimiento constituye una garantía esencial para que los administrados que son imputados por la presunta comisión de una infracción puedan hacer valer sus derechos procedimentales ante la autoridad. Este procedimiento garantiza que la Administración actúe de manera ordenada y respetuosa de las garantías procesales mínimas para el administrado.

En ese sentido, este autor considera que la importancia del PAS tiene una doble dimensión “de una parte, es el mecanismo idóneo que tiene la Administración Pública para lograr su finalidad pública y, de otro lado, constituye la vía que permite ofrecer al administrado las garantías necesarias para el respecto de sus derechos fundamentales”. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, p. 12).

En esa misma línea, el artículo 247 del T.U.O. de la LPAG establece que el ámbito de aplicación de las disposiciones referidas al PAS está constituido por aquellas que



disciplinan la facultad que se atribuye a cualquiera de las entidades para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados.

Adicionalmente, el artículo 251 del mismo texto legal indica que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas destinadas a ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente.

2.2.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TRILATERAL

El artículo 229 del T.U.O. de la LPAG señala que el procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la Administración; siendo que la parte que presenta la reclamación o que inicia el procedimiento será llamada “reclamante” y cualquiera de los emplazados serán llamados como “reclamados”.

De acuerdo con Morón (2018, pp. 263-268) los procedimientos trilaterales o triangulares son aquellos en los que un administrado plantea una pretensión contra otro administrado particular ante una autoridad administrativa que cuenta con prerrogativas para resolver la controversia mediante un acto administrativo. Su aplicación es frecuente en temas de protección al consumidor, control de prácticas de competencia desleal, servicios públicos, etc.

Este autor añade que, a diferencia de los PAS, en los que la Administración actúa como juez y parte en tanto tiene un interés en conflicto, en los procedimientos trilaterales actúa como ente decisorio en un conflicto entre particulares, al ser ajeno a la controversia. Los procedimientos trilaterales no son procedimientos clásicos, sino que reconocen a los



ciudadanos como titulares de intereses, que pueden resolver su conflicto no solo a través de la Administración pública, sino a través de la autocomposición (métodos alternativos de solución de conflictos).

En los procedimientos trilaterales, continúa el autor, la Autoridad tiende a ser más independiente de las partes para procurarles un tratamiento paritario y se organiza en forma colegiada para tener una visión plural de criterios. En dicho procedimiento, predominan los principios de contradicción, debido proceso y preclusión de etapas, quedando atenuados los principios de verdad material y actuación de oficio.

El procedimiento trilateral, siguiendo a Morón, facilita las relaciones entre particulares, y prioriza la necesidad de solucionar la controversia de manera celer, dejando en manos del ciudadano que lo promueve la responsabilidad de iniciarlo y seguirlo. No obstante, se puede cuestionar la aplicación de los procedimientos trilaterales para aquellas situaciones en las que la materia analizada amerita una mayor actuación de oficio de la Autoridad, más activa, comprometida y tuitiva. Así, estos casos, requieren ser atendidos a través de procedimientos sancionadores típicos, en los que es suficiente la denuncia o comunicación del administrado para que la Administración asuma de oficio la actuación y lo resuelva.

El autor concluye que, al emplearse los procedimientos trilaterales en temas de alta relevancia pública, parece trasladarse la carga de promover el procedimiento en el administrado, de atenuar la responsabilidad y la actuación de oficio de la administración y percibir tasas por procedimientos que debieron ser iniciados de oficio.

En tanto, para Guzmán (2013), el procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo que tiene naturaleza eminentemente contenciosa y que está destinado a resolver conflictos entre dos o más administrados que se presentan ante una autoridad



administrativa. De esta manera, el procedimiento trilateral es empleado para resolver, especialmente, controversias relacionadas con las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, de conformidad con el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar del T.U.O. de la LPAG (p. 629).

De estas definiciones, encontramos que, claramente, el procedimiento trilateral es distinto al sancionador. De hecho, Morón (2018, p. 504) precisa los siguientes aspectos como los más resaltables al momento de advertir diferencias entre los procedimientos sancionadores y los trilaterales:

- i. La intensidad de la intervención (la intervención administrativa es más intensa en el procedimiento sancionador que el procedimiento trilateral);
- ii. la relación procedimental establecida entre los sujetos procesales (la relación procedimental en el sancionador se establece entre la Administración pública y el administrado infractor, mientras que en el procedimiento trilateral es entre dos administrados y una dependencia administrativa con capacidad resolutoria); y,
- iii. la posibilidad de seguir mecanismos de autocomposición de intereses o fórmulas conciliatorias en la decisión del procedimiento (en los procedimientos trilaterales es procedente y hasta preferible una fórmula conciliatoria por tratarse de aspectos disponibles por las partes, mientras que en los temas sancionadores ello es difícilmente posible, salvo un régimen no conciliatorio sino de prácticas de clemencia o acuerdos convencionales debidamente disciplinados.



2.2.2.3. PAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El artículo 106 del CPDC establece que el Indecopi tiene a su cargo el procedimiento sancionador por infracción a las normas de protección al consumidor. Según Tirado (2021, p. 86), este procedimiento tiene la finalidad de desincentivar la comisión de conductas que lesionen los derechos de los consumidores a través de sanciones de carácter monetario (como consecuencia represiva) y de medidas correctivas (como consecuencia reparadora).

Para este autor, sería insuficiente la defensa de los consumidores si el proveedor infractor únicamente estuviera obligado al pago de una multa, pero no a reponer o restituir al consumidor a la situación previa a la infracción; en ese sentido, con el fin de ofrecer al consumidor una protección suficiente de sus intereses, el CPDC prevé la adopción de medidas correctivas, las cuales son entendidas como “*medidas restitutivas de la legalidad afectada por el incumplimiento en que hubiera incurrido el proveedor*” (Tirado, 2021, p. 107). La naturaleza de la medida correctiva, según este autor, ha sido objeto de discusión en la doctrina por ser considerada una especie de indemnización, la cual debiera ser de competencia de los jueces y no dilucidarse en fuero administrativo.

Respecto a la naturaleza del PAS de protección al consumidor tramitado en Indecopi existe una discusión en la doctrina sobre si debería ser considerado como un procedimiento sancionador, trilateral o mixto (es decir, un procedimiento que combine características de los procedimientos sancionadores y trilaterales).

De acuerdo con Gómez (como se cita en Pélaez, 2014, p. 222) los procedimientos de protección al consumidor seguidos ante Indecopi en mérito a una denuncia de parte tienen una naturaleza mixta trilateral-sancionadora, que abarca dos relaciones jurídicas: una bilateral sancionadora en la que prima el interés público y otra trilateral que abarca a



los intereses privados del denunciante y denunciado; en esta línea, el autor concluye que el procedimiento seguido ante Indecopi sería sancionador con ciertos rasgos de un procedimiento trilateral.

Morón (2018, 504) respecto a los procedimientos mixtos, señala que les serán aplicables a estos las normas pensadas para los regímenes sancionador y trilateral. No obstante, advierte, que en muchos casos se estarían convirtiendo en procedimientos trilaterales verdaderos procedimientos sancionadores, con el objeto de trasladar indebidamente al administrado la carga de impulsar y promover los procedimientos, y así, aligerar la responsabilidad de los funcionarios a cargo de los expedientes y percibir tasas por la tramitación de esos procedimientos.

2.2.3. CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS PAS

Del marco teórico desarrollado, se desprende que el allanamiento es una figura jurídica que fue tomada del derecho procesal civil e introducida al CPDC (Amaya, 2017), con la finalidad de concluir anticipadamente con el procedimiento administrativo iniciado. De acuerdo con la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi (2018, p. 15) la introducción de este mecanismo tendría el propósito de ahorrar tiempo y recursos en defensa o asesoría legal a los administrados y disminuir la carga procedimental de los órganos resolutivos en favor de la Administración pública.

No obstante, a casi 6 años de la publicación de la norma, es importante conocer cuáles fueron las consecuencias jurídicas reales de la introducción de este mecanismo, ya que, si bien su aplicación pudo haberse motivado en el ahorro de recursos, en la práctica se observa que, al exonerar del pago de costos al proveedor, se estaría desconociendo los gastos efectuados por el consumidor durante la presentación de la denuncia administrativa; además, que el tiempo de emisión de la resolución final en un caso con



allanamiento varía mínimamente del que la autoridad se toma para emitir una resolución en un caso sin allanamiento.

Llama la atención también que, pese a que el proveedor cuenta con la posibilidad de conciliar con el consumidor antes y durante todo el trámite del PAS, el Indecopi haya introducido la figura del allanamiento para que el proveedor, de manera prácticamente unilateral, resuelva dar por concluido el procedimiento administrativo a cambio de atender las pretensiones del consumidor; lo que puede quebrar el equilibrio de las partes, teniendo en cuenta que el consumidor pudo haber obtenido una solución más favorable de haberse efectuado una conciliación.

Es más, el propio Indecopi (Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, 2021, p. 8) ha observado que existen algunos casos en los que los consumidores efectuaron reclamos en el Libro de Reclamaciones del proveedor o a través del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC) y no obtuvieron respuesta; sin embargo, una vez iniciado el PAS, el proveedor se acogió al allanamiento y se benefició de sus efectos jurídicos. En ese sentido, se observa que muchas veces la utilización de esta figura desincentivaría que los proveedores opten por mecanismos de solución de conflictos más beneficiosos al consumidor, ya que, al amparo del allanamiento, el proveedor preferiría esperar a que el consumidor presente una denuncia administrativa para acogerse al allanamiento y liberarse de la multa y del pago de costos.

De la misma manera, la introducción de esta figura tiene consecuencias en la labor sancionadora del Indecopi ya que, al exonerarse del pago de una multa administrativa al proveedor, se estaría disminuyendo la recaudación de recursos a favor del Estado y no se estaría estableciendo un control sobre los proveedores reincidentes, lo que avalaría la impunidad de las conductas infractoras. Por otra parte, se estaría alterando la naturaleza

del procedimiento administrativo sancionador, en tanto se asimilaría la figura del allanamiento aplicada en materia civil con la aplicada en materia administrativa, pese a que en los procedimientos administrativos sancionadores están en juego no solo los intereses de las partes del procedimiento, sino que se busca el correcto funcionamiento del mercado y, por lo mismo, la disminución o supresión de aquellas prácticas que lo afecten y/o distorsionen.

Ahora bien, para abordar la presente investigación, nos concentraremos en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados por un órgano resolutorio del Indecopi, en los que se haya presentado la figura del allanamiento y así determinar sus consecuencias. Para eso, se estudiarán específicamente, los casos tramitados y resueltos por el ORPS de Puno, ya que es el órgano resolutorio con mayor carga procedimental de parte en materia de protección al consumidor en la ciudad de Puno.

Así, para tener panorama claro de la dinámica procedimental del ORPS de Puno, se presenta la siguiente tabla (Tabla N.º 1). En la misma se muestra el número de PAS resueltos por denuncias de parte que el ORPS ha tramitado desde la entrada en vigor del CPDC (en el año 2011) hasta la fecha; así como, el número de casos por año en los que se formuló el allanamiento.

Tabla 1. Número de PAS con allanamiento por año

N.º	AÑO	N.º DE PAS RESUELTOS POR DENUNCIA DE PARTE	N.º DE PAS EN LOS QUE SE FORMULÓ ALLANAMIENTO
1	2011	48	NO APLICA*
2	2012	131	NO APLICA*
3	2013	156	NO APLICA*
4	2014	118	NO APLICA*
5	2015	144	NO APLICA*
6	2016	119	NO APLICA*
7	2017	90	2
8	2018	184	11
9	2019	151	19
10	2020	107	16



11	2021	150	20
12	2022	89	3
TOTAL			71

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

* La modificatoria que introdujo la figura del allanamiento entró en vigor a partir del año 2017.

En la tabla N.º 1 se observa que del año 2011 al 2016 no obra registro de procedimientos en los que se haya formulado allanamiento, pues la modificatoria al CPDC que introdujo dicha figura aún no entraba en vigor. Además, se observa que desde el 2017 (año en que entró en vigor la modificatoria al Código) hasta el 2022 fueron en total 71 procedimientos en los que el allanamiento fue solicitado.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

En el campo del derecho las investigaciones mixtas han ido multiplicándose aceleradamente. De acuerdo con Ruiz, Borboa & Rodríguez (2013), el enfoque mixto es “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento”.

Siguiendo a dicho autor, por un lado, el enfoque cuantitativo utiliza “la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. Por otro lado, el enfoque cualitativo utiliza al enfoque cuantitativo para “descubrir y refinar preguntas de investigación”, basándose en “métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría”.

En ese sentido, el enfoque elegido para la presente investigación es el mixto, puesto que el objetivo general de nuestra investigación consistirá en identificar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno. La primera aproximación cuantitativa consistirá en analizar estadísticamente los PAS en los que el proveedor se acogió al allanamiento con la finalidad de determinar lo siguiente: (i) el número total de casos en los que se formuló el allanamiento desde su entrada en vigor en 2017, (ii) el número de casos en los que el



proveedor se allanó a todas las pretensiones formuladas y en los que se allanó parcialmente a la denuncia, (iii) el número de casos en los que proveedor allanado interpuso un recurso de apelación, (iv) si el plazo para la resolución del procedimiento administrativo disminuyó con la presentación del allanamiento, (iv) los casos en los que el proveedor presentó el allanamiento durante el trámite del PAS pese a que previamente el consumidor presentó un reclamo en el libro de reclamaciones o ante el SAC que fue desestimado por el proveedor, ello con la finalidad de determinar que, la figura del allanamiento tal y como está estipulada en la actualidad, desincentiva el uso de otros medios de solución de conflictos en el proveedor, (v) el número de casos en los que se solicitó el pago de costos y el número de casos en los que se exoneró del reembolso de costos al proveedor como consecuencia del allanamiento, (vi) el número de medidas correctivas concedidas, denegadas y dictadas de oficio en los casos con allanamiento, (vii) el número de casos con allanamiento en los que se determinó la responsabilidad del proveedor luego de un análisis del fondo de la cuestión, (viii) si hubo disminución de la recaudación de recursos provenientes del ORPS de Puno desde la entrada en vigencia de modificación al artículo 112 en comparación con años anteriores; y (ix) el porcentaje de proveedores que, pese a haber presentado el allanamiento en un PAS, reincidieron en cometer la conducta infractora, ello con la finalidad de determinar si el mecanismo del allanamiento está actuando como una herramienta que genera impunidad a favor del proveedor y que por tanto menoscaba la facultad sancionadora del Indecopi.

Los resultados serán profundizados y complementados a través de una segunda etapa cualitativa que consistirá en establecer, desde un punto de vista dogmático jurídico, una propuesta de *lege ferenda* para modificar el artículo 112 del CPDC y la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI en lo relativo a la figura del allanamiento, para ello se entrevistará a tres (3) profesionales en derecho con experiencia resolutive en materia de



protección al consumidor en el Indecopi y con estudios en derecho empresarial, protección al consumidor y/o derecho administrativo, con la finalidad de obtener sus opiniones y perspectivas sobre la pertinencia y los términos de dicha modificación legislativa.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño elegido es el diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) que, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014):

Se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera. Finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración del reporte del estudio (p. 554).

En la presente investigación, se recabarán datos cuantitativos a partir del análisis de los PAS en los que el proveedor se acogió al allanamiento, los cuales servirán de insumo para la recolección de los datos cualitativos, que consistirán en una entrevista semiestructurada a tres (3) profesionales en derecho con experiencia profesional resolutive en materia de protección al consumidor en el Indecopi y con estudios en derecho empresarial, protección al consumidor y/o derecho administrativo con la finalidad de obtener opiniones y perspectivas sobre la pertinencia de una propuesta de modificación legislativa.



3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de la investigación es básica no experimental, ya que conforme indica Hernández, Fernández, & Baptista (2014, p. 152) no se manipularán deliberadamente las variables, sino que observaremos los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos.

3.4. MÉTODOS

El método de investigación científico será el método descriptivo-correlacional; este método fue elegido, ya que, por un lado, se describirá la situación jurídica actual del allanamiento, y por el otro las consecuencias jurídicas que tuvo en los PAS de protección al consumidor tramitados en la ORI Puno. Como indican Hernández, Fernández, & Baptista (2014) en los estudios descriptivos:

la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p. 92).

Por otra parte, se utilizará el método correlacional, puesto que luego del estudio descriptivo de las variables “allanamiento” y “PAS”, estas serán relacionadas entre sí, con la finalidad de identificar cuáles fueron las consecuencias jurídicas que tuvo en allanamiento en los PAS y, por ende, plantear modificatorias que podrían realizarse al artículo 112 del CPDC y a la Directiva 001-2020-COD-INDECOPI. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalan que este tipo de estudios tienen como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).



En cuanto a los métodos jurídicos utilizados, la investigación será dogmática-funcional (Ramos, 2007). Dogmática, ya que se analizará el problema a la luz de las normas legales o instituciones en las que está inscrito el problema. Así pues, se analizarán las instituciones jurídicas del allanamiento y del PAS en las normas legales nacionales, la doctrina y la jurisprudencia.

Por otro lado, será funcional porque partirá del trato directo con la realidad concreta hasta lograr la generalización. El método funcional, según Ramos (2007), es un método eminentemente inductivo, que tiene como dos columnas a la casuística y la jurisprudencia. Así pues, la presente tesis analizará la figura del allanamiento a partir de su aplicación real en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados por el ORPS de Puno con la finalidad de determinar las consecuencias jurídicas que genera.

3.5. DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.5.1. PRIMER Y SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

- Identificar las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor tuitiva del Indecopi.
- Identificar las consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2016 hasta el 2022 tiene en la labor sancionadora del Indecopi.

3.5.1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para medir estos objetivos específicos utilizaremos la técnica de la observación. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) precisan que este método de recolección de datos consiste en “el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y



situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 252). Para realizar la observación de manera adecuada, se hará uso de instrumentos específicos, como la ficha de observación (Pineda, 2008, p. 136), que será utilizada para observar los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2017 hasta el 2022 en los que los denunciados se hubiesen acogido al allanamiento, con la finalidad de identificar patrones de comportamiento (Ramos, 2007, pp. 111-117). Cabe indicar que para el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Excel.

3.5.1.2. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis estará conformada por los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2017 hasta el 2022 en los que los denunciados se hubieren acogido al allanamiento.

3.5.1.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

- a) Población: La población estará constituida por los 71 PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno desde el año 2017 hasta el 2022 en los que los denunciados se hubieren acogido al allanamiento (Información obtenida a través de las solicitudes de acceso a la información pública presentada el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022).
- b) Muestra: Al tratarse de una población poco numerosa, no será necesaria la delimitación de una muestra.

3.5.2. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

Plantear como propuesta de *lege ferenda* una sugerencia de texto normativo que modifique el artículo 112 del CPDC del Consumidor y la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI en lo relativo a la figura del allanamiento.



3.5.2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para medir este objetivo específico utilizaremos la técnica de la entrevista. La técnica de la entrevista abierta, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) se define como una “reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p. 403). Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas, las entrevistas semiestructuradas “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información” (Ryen, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011, como se citó en Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 403). El tipo de entrevista elegida en la presente investigación será semiestructurada y será aplicada a tres (3) profesionales en derecho con experiencia profesional resolutive en materia de protección al consumidor en el Indecopi y con estudios en derecho empresarial, protección al consumidor y/o derecho administrativo con la finalidad de obtener opiniones y perspectivas sobre el tema de investigación. El instrumento utilizado será la ficha de entrevista.

3.5.1.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis estará constituida por los profesionales en derecho con experiencia resolutive en materia de protección al consumidor en Indecopi y con estudios en derecho empresarial, protección al consumidor y/o derecho administrativo, que serán entrevistados con la finalidad de obtener opiniones y perspectivas sobre la pertinencia de proponer una *lege ferenda* que modifique el artículo 112 del CPDC y la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.



3.5.1.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

- a) Población: Profesionales en derecho con experiencia profesional resolutive en materia de protección al consumidor en el Indecopi y con estudios en derecho empresarial, protección al consumidor y/o derecho administrativo.
- b) Muestra: Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 387) indican que en ciertos estudios es necesaria la opinión de expertos en un tema. Por eso a este tipo de muestra se le denomina muestra de expertos y son comunes cuando se pretende mejorar un proceso industrial o de calidad. Añade que, en los estudios cualitativos, el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, sino que lo que se busca es la profundidad, por lo que nos conciernen casos o unidades que ayuden a entender el fenómeno de estudio y responder las preguntas de investigación. El principal factor es que los casos nos proporcionen un sentido de comprensión profunda del ambiente y el problema de investigación. En ese sentido, la muestra utilizada en el presente caso será no probabilística y dirigida, por lo que estará conformada por tres (3) expertos en el tema que cumplan con los requisitos señalados.

Cabe precisar que los expertos consultados solicitaron la confidencialidad de sus datos personales al ocupar en la actualidad puestos resolutivos en las diferentes oficinas del Indecopi; en tal sentido, consideran que las opiniones vertidas en las entrevistas podrían influir en la tramitación de los procedimientos a su cargo, por lo que en lo posterior nos referiremos a ellos con los nombres de “Entrevistado A”, “Entrevistado B” y “Entrevistado C”.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. LAS CONSECUENCIAS DEL ALLANAMIENTO EN LA LABOR TUITIVA DEL INDECOPI DENTRO DE LOS PAS

4.1.1. La mínima reducción del plazo de resolución del procedimiento administrativo

La modificatoria del CPDC realizada mediante Decreto Legislativo 1308 (2016) establecía que “cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente” (artículo 112 numeral 3).

Actualmente, dicho artículo indica que cuando el proveedor se allana a las pretensiones se da por concluido el procedimiento y se emite la resolución que determina la responsabilidad del proveedor, además de ordenar la medida correctiva y la sanción correspondiente (modificatoria introducida a través del Decreto Legislativo N.º 1390 publicado en 2018).

De lo anterior, se colige que, en los casos en los que se formule un allanamiento que se refiera a todas las pretensiones, se deberá dar por concluido el procedimiento ya que no existiría la necesidad de realizar mayores actos de instrucción para determinar la responsabilidad del proveedor al haberse reconocido las pretensiones del denunciante (entiéndase, la medida correctiva solicitada por el consumidor).

No obstante, se observa que dicha norma no prescribe el deber legal por parte de la autoridad resolutora de emitir una resolución o pronunciamiento de manera inmediata



o mucho más célere luego de formulado el allanamiento, dicho artículo, tanto en el texto original como en la modificatoria, se limita a indicar que luego de formulado el allanamiento se deberá dar por concluido el procedimiento sin mencionar si deberá realizarse de manera inmediata o dentro de un plazo establecido.

Por su lado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (SPC) indica que, en caso se invoque el allanamiento en el marco de una denuncia, deberá entenderse que el propósito de dicha invocación es para que la misma surta efectos de manera directa e inmediata y, por consiguiente, concluya el procedimiento (Resolución N.º 1419-2018/SPC-INDECOPI, Indecopi, 2018). Así pues, si bien la Sala tampoco se ha pronunciado respecto a si debería establecerse un plazo para resolver los casos en los que se formuló el allanamiento, sí hizo la precisión de que con la invocación del allanamiento el proveedor busca concluir el procedimiento de manera directa e inmediata.

Por otro lado, la derogada Directiva N.º 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, siguiendo la línea del CPDC, no precisaba el plazo ni mencionaba si la conclusión del procedimiento debía realizarse inmediatamente después de planteado el allanamiento. De la misma manera, a través de su modificatoria (realizada mediante la Directiva N.º 001-2019/DIR-COD-INDECOPI) tampoco se hizo una precisión al respecto y se limitó a repetir la fórmula del artículo 112 del CPDC al señalar que ante el allanamiento formulado por el proveedor correspondía dar por concluido el procedimiento con la resolución que determina la responsabilidad del proveedor.

La actual Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI mantiene la fórmula del artículo 112 del CPDC al indicar que, ante el allanamiento de las pretensiones, corresponde dar por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de



responsabilidad del proveedor; no obstante, agrega que ello se hará sin perjuicio de que el proveedor ejerza defensa sobre el fondo de la denuncia.

Por otro lado, el artículo 333 del CPC establece que, declarado el allanamiento, el juez debe expedir sentencia de manera inmediata, salvo que no se hubiere planteado para todas las pretensiones demandadas. En ese sentido, se observa que, a diferencia del CPDC, el CPC sí contempla la inmediatez en la emisión de la sentencia luego de planteado el allanamiento.

Siguiendo esa línea, la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia (Casación 2976-06 LIMA, 2006) señala que el allanamiento consiste en la aceptación de la pretensión formulada, la cual debe ser estimada y resuelta por el juez previo sometimiento a la evaluación de procedencia; una vez sea amparado el allanamiento, debe darse la conclusión del proceso y expedirse sentencia de manera inmediata (a menos que el allanamiento no abarque a todas las pretensiones demandadas).

De la lectura de las normas emitidas en materia de consumo, se aprecia que el legislador no estableció un plazo determinado para la emisión de la resolución final en los casos en los que el proveedor formule allanamiento ni precisó si esta debía emitirse de manera inmediata una vez presentado el allanamiento.

Si bien mediante la modificación realizada en el año 2016 se precisó que, con la presentación del allanamiento, el procedimiento debía concluir liminarmente¹, actualmente dicho artículo no establece precisión alguna al respecto, limitándose a indicar que cuando el proveedor se allane a las pretensiones debe darse por concluido el

¹ De acuerdo con la RAE, liminar es aquello que pertenece o es relativo al umbral o a la entrada.



procedimiento. Por otro lado, el CPC sí precisa que una vez declarado el allanamiento el juez debe expedir sentencia de manera inmediata.

Cabe señalar que el allanamiento fue introducido con la finalidad de concluir anticipadamente con el procedimiento administrativo y, por consiguiente, generar ahorro en tiempo y recursos a los administrados, ya que se dotaría al trámite y resolución del caso de una mayor celeridad.

Dicho ahorro debería beneficiar tanto a los **administrados** (ya que los plazos para la resolución se recortarían al no existir la necesidad de actuar mayores medios de prueba para la solución del conflicto, y por tanto, los administrados dejarían de gastar recursos en su defensa legal) como a la **administración pública** al disminuir la carga procedimental de los órganos resolutivos (el allanamiento libera a la administración pública de la obligación de pronunciarse sobre el fondo de la denuncia y de gastar recursos en la instrucción y actuación de mayores medios de prueba).

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva del Indecopi; en ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que hubo una mínima reducción del tiempo de resolución del procedimiento administrativo, por lo que procederemos a determinar la veracidad de esta afirmación.

En ese marco, se solicitó la opinión de tres expertos en el tema, a quienes se entrevistó a fin de averiguar cuál era su opinión sobre la introducción de la figura del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el Indecopi, y su opinión fue unánime al señalar que su aplicación reduce los plazos de tramitación y evita que se incurran en mayores gastos. Cabe indicar que el entrevistado A precisó su respuesta



y manifestó que **“la introducción de la figura del allanamiento en los procedimientos en materia de consumidor es positiva, ya que permite que este concluya anticipadamente sin necesidad de un análisis de fondo, evitando incurrir en mayores recursos y tiempo, generando un incentivo para la atención sin dilaciones de la pretensión de los consumidores. También contribuye a rectificar las conductas infractoras.”**

Siguiendo esa línea, se consultó también a los entrevistados si, según su experiencia, el allanamiento constituiría un mecanismo que coadyuva a la solución célere y eficaz del procedimiento administrativo. El entrevistado A indicó lo siguiente: **“Sin duda alguna contribuye a una solución célere y eficaz del procedimiento administrativo, ello se ve reflejado en el incremento de solicitudes de conclusión por allanamiento; y, consecuentemente en la terminación anticipada de procedimientos sustentados en tal causal”**.

El entrevistado B respondió que **“Sí, puesto que, ante el allanamiento, el Órgano Resolutivo no se encuentra obligado de realizar otros actos procesales de investigación o recopilación de información, pudiendo resolver el expediente luego que el denunciado se acoja a dicha figura”**. Este entrevistado, señaló también en la respuesta a la pregunta **“3.- Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?”** que sí considera que el allanamiento beneficia al consumidor puesto que permite que el procedimiento sea resuelto de una manera más célere.

Así, se puede colegir que los entrevistados coinciden en que el allanamiento constituye un mecanismo que contribuye a la solución célere del PAS, al permitir la



conclusión anticipada del mismo y al evitar la realización de actos procedimentales de investigación o recopilación de información.

Si bien, es indiscutible que el allanamiento, tal como está planteado en el CPDC, evita que la autoridad despliegue mayores actos de instrucción e investigación puesto quedará eximida de pronunciarse sobre el fondo de la cuestión (es decir, se reducirá la carga procedimental de la administración), es importante determinar si ello tuvo una incidencia real en el plazo en el que se resolvieron los casos en los que se planteó el allanamiento. Cabe añadir, que la reducción de la carga procedimental beneficiaría a la Administración pública, mas no directamente al administrado si este no aprecia, de manera objetiva, mayor celeridad en la tramitación del PAS.

En principio, es importante señalar que el artículo 126 del CPDC establece que los procedimientos llevados ante el ORPS deben tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia, el cual se contabiliza a partir del día siguiente de la notificación al proveedor de la resolución que admite a trámite la denuncia. Además, que el plazo para la presentación de descargos en los procedimientos sumarísimos es de cinco (5) días hábiles no prorrogables^{2 3} luego de los cuales la autoridad administrativa podrá desplegar mayores actos de instrucción (requerimientos de información documental, inspecciones *in situ*, etc.) en caso lo considere conveniente.

De lo anterior, se colige que una vez formulado el allanamiento con los descargos y ante la aceptación de la pretensión por parte del proveedor, no se requerirá mayor actuación probatoria y, por ende, el caso se encontraría expedito para ser resuelto de

² Tanto la derogada Directiva N.º 005-2017/DIR-COD-INDECOPI como la actual Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI establecen el plazo de cinco (5) días hábiles improrrogables para la presentación de los descargos.

³ La Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI precisa en su artículo 9.1 que, dada la naturaleza especial del procedimiento sumarísimo, los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables.



manera inmediata (es decir, después del quinto día hábil de iniciado el PAS); no obstante, conforme demostraremos a continuación, la autoridad administrativa en la mayoría de los casos ha continuado resolviendo los casos en el plazo máximo, lo que no guardaría coherencia con una de las finalidades del allanamiento consistente en ahorrar tiempo a los administrados para la resolución de los casos en los que forman parte.

Sin embargo, debemos tomar en cuenta que la reducción del plazo operará únicamente en los casos en los que el allanamiento o reconocimiento se hubiese planteado sobre la totalidad de las pretensiones, puesto que el allanamiento parcial implica que las otras pretensiones sobre las que no se formuló el allanamiento requieran de un análisis de fondo por parte del órgano resolutor.

En concordancia con ello, la Directiva N.º 006-2017-DIR-COD-INDECOPI (derogada) y la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI (vigente) establecen que 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 dicha conclusión anticipada.

En tal sentido, de manera previa, hemos considerado importante determinar en cuántos procedimientos se formuló un allanamiento que abarcó la totalidad de las pretensiones y en cuántos un allanamiento parcial. El resultado puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla 2. Número de casos con allanamiento total y parcial

¿EL ALLANAMIENTO SE FORMULÓ SOBRE LA TOTALIDAD DE PRETENSIONES O SOLO SOBRE ALGUNAS DE ELLAS?	N.º DE CASOS	PORCENTAJE (%)
SOBRE LA TOTALIDAD DE PRETENSIONES (ALLANAMIENTO TOTAL)	52	73,2
SOBRE ALGUNAS DE ELLAS (ALLANAMIENTO PARCIAL)	19	26,8
TOTAL	71	100

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Conforme puede apreciarse en la tabla anterior, en la mayoría de los casos (52 casos que representan el 73,2%), el allanamiento fue planteado sobre la totalidad de pretensiones formuladas por el denunciante, por lo que deberá tomarse en cuenta únicamente a estos procedimientos para determinar si hubo una disminución en el plazo de resolución de los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS Puno, ya que en los casos en los que el allanamiento se planteó de forma parcial, la autoridad administrativa pudo continuar con el trámite del PAS respecto de las imputaciones no allanadas al requerir estas de mayores actos de instrucción.

En ese sentido, determinaremos a continuación el número de días hábiles en los que fueron resueltos los expedientes con allanamiento total (52), para luego establecer si fueron resueltos en un plazo inferior, igual o superior al plazo máximo legal. Para ello, elaboramos la siguiente tabla que muestra en su primera columna el número de días hábiles en los que fueron resueltos los expedientes y, en la segunda, el número de expedientes que fueron resueltos en dicha cantidad de días.

Tabla 3. Plazo de resolución de los PAS en los que se formuló allanamiento de todas las pretensiones

PLAZO DE RESOLUCIÓN (N.º DÍAS)	N.º EXPEDIENTES
12	1
17	1
19	1
21	1
27	2
28	1
29	3
30	42
TOTAL	52

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

En la tabla anterior se aprecia que de los 52 expedientes en los que el allanamiento fue planteado de manera total, solo cuatro (4) de ellos fueron resueltos en un plazo igual o inferior a veintiún días hábiles; por otra parte, se observa que en un total de cuarenta y ocho (48) expedientes, los casos fueron resueltos en un plazo igual o superior a 27 días hábiles. Cabe resaltar, que en la mayoría de los casos (42) los expedientes fueron resueltos en el plazo de 30 días hábiles.

De lo anterior, se concluye preliminarmente que la mayoría de los casos en los que se formuló el allanamiento fueron resueltos en el plazo de 30 días hábiles, que es el plazo legal máximo con el que cuenta el ORPS para tramitar y resolver los casos (artículo 126 del CPDC) y que, por tanto, no se estaría cumpliendo con una de las finalidades del allanamiento, que fue dotar de mayor celeridad a los PAS y, por consiguiente, en ahorrar tiempo y recursos a los administrados.



A ello, se suma el hecho de que los proveedores allanados no están impedidos legalmente de formular un recurso de apelación sobre lo resuelto por la autoridad, por lo que podrían cuestionar ante la segunda instancia los extremos referidos a la imposición de medidas correctivas (a las cuales ellos se allanaron), la sanción, la imposición de costas e incluso la motivación que la administración utilizó para resolver el caso, lo que ocasionaría que el consumidor se quede a la espera de un pronunciamiento durante 30 días hábiles más (plazo de tramitación de la apelación).

Jurisprudencialmente, la SPC ha manifestado su opinión sobre la posibilidad de interponer un recurso de apelación respecto de los extremos allanados, indicando que el recurrente no podrá discutir los extremos allanados ya que estos se encontrarían consentidos (Resolución N.º 1419-2018/SPC-INDECOPI, 2018).

Del pronunciamiento anterior se puede colegir que, para la Sala, el allanamiento trae como consecuencia el consentimiento de los extremos allanados, es decir, la imposibilidad de plantear un recurso de apelación. No obstante, al no tratarse de un precedente de observancia obligatoria, los órganos resolutivos podrían apartarse de dicha interpretación al gozar de autonomía en la resolución de casos.

Así, se puede verificar objetivamente que, de los 71 casos con allanamiento existentes, en 13 se interpuso apelación y en los 58 restantes, no. Ello podrá observarse gráficamente a continuación:

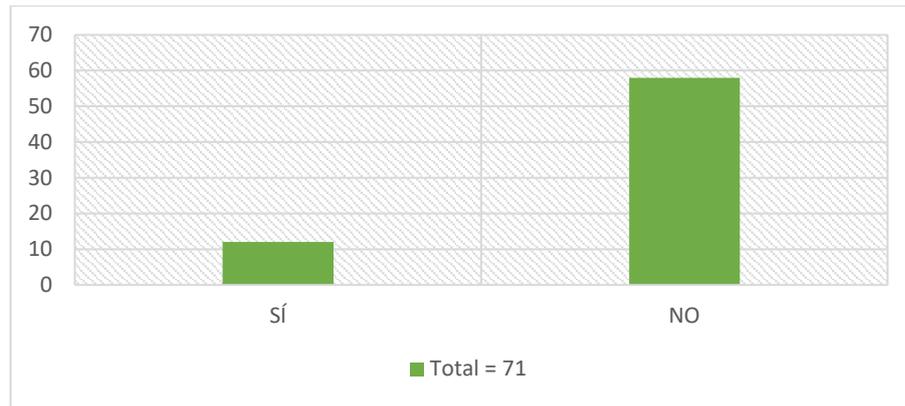


Figura 1. ¿Se interpuso recurso de apelación?

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De la revisión de los casos apelados, se aprecia que 5 fueron impugnados por los denunciantes, sobre todo por cuestionamientos acerca de la medida correctiva impuesta. El resto (8) fueron interpuestos por denunciados y estaban dirigidos a cuestionar la imposición de la medida correctiva o para comunicar a la autoridad sobre un acuerdo al que llegaron con los denunciantes.

Tabla 4. Apelaciones interpuestas en PAS con allanamiento

n.º	EXPEDIENTE	APELANTE	SENTIDO
1	000011-2017/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	CONFIRMA MULTA
2	000018-2017/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	CONFIRMA EN PARTE SE REVOCA MEDIDA CORRECTIVA
3	000026-2018/CPC-INDECOPI-PUN	AMBAS PARTES	CONFIRMA – AMONESTACIÓN
4	000032-2018/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	CONCILIACION
5	000012-2019/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	CONFIRMA
6	000019-2019/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	CONCILIACION
7	000033-2019/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIANTE	CONFIRMA
8	000003-2020/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIANTE	CONFIRMA EN TODOS SUS EXTREMOS



9	000016-2020/CPC- INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	NULIDAD DE CONCESORIO DE APELACION SIN SANCION
10	000002-2021/CPC- INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	NULIDAD SIN SANCION
11	000009-2021/CPC- INDECOPI-PUN	DENUNCIANTE	CONFIRMA EN TODOS SUS EXTREMOS
12	000028-2021/CPC- INDECOPI-PUN	DENUNCIANTE	CONFIRMA EN PARTE SE REVOCÓ MEDIDA CORRECTIVA
13	000041-2021/CPC- INDECOPI-PUN	DENUNCIADO	CONFIRMA - AMONESTACION

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De los casos anteriormente mencionados, es importante resaltar el contenido en el Expediente 000018-2017/CPC-INDECOPI-PUN. En este caso el denunciante denunció la pérdida de su equipaje, que según su declaración tenía un contenido valorizado en S/400.00; la devolución de dicho monto fue ordenada por la primera instancia ante el allanamiento formulado por el proveedor. No obstante, para la segunda instancia, en tanto no se contaba con documento que acreditara el contenido de la maleta ni su valor, debió calcularse el monto a devolver de acuerdo con la fórmula establecida en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, por lo que revocó la medida correctiva que ordenaba el pago de S/400.00 (al cual el proveedor se había allanado) y se ordenó devolver la cantidad de S/200.00.

Por tanto, en el presente apartado se ha demostrado que el ORPS de Puno no está resolviendo los expedientes con allanamiento de una forma más célere, en tanto la mayoría de los expedientes con allanamiento total han sido resueltos en el plazo de 30 días hábiles, que es el máximo legalmente establecido. A ello, se añade el hecho de que los proveedores no están impedidos legalmente de impugnar los pronunciamientos con allanamiento, lo que dilataría innecesariamente el trámite del PAS y perjudicaría al



consumidor en su afán de contar con un título ejecutivo que le permita hacer efectivo el cumplimiento de la medida correctiva.

En consecuencia, es importante que el procedimiento en primera instancia goce de una mayor celeridad en su tramitación, por lo que debe procurarse la resolución del caso inmediatamente después de formulado el allanamiento. No obstante, es importante indicar también que el criterio de la SPC de considerar la no procedencia del recurso de apelación planteado por el proveedor frente a los extremos allanados es importante y merece una mención legislativa que permita su aplicación de manera uniforme en todos los procedimientos a nivel nacional, teniendo en cuenta, sobre todo, que los casos resueltos por los ORPS no son resueltos en segunda instancia por la SPC sino por las Comisiones de Protección al Consumidor que podrían tener un criterio distinto.

4.1.2. El allanamiento desincentiva que el proveedor opte por otros métodos de solución de conflictos

Al respecto, algunos autores sostienen que la exoneración de costas y costos debe prosperar solo en los casos en los que no se haya presentado una reclamación porque quien con su “inconducta obliga a otro a litigar debe soportar las costas y costos” (Ledesma, 2008, p. 323). Por su parte, el CPC no realiza precisión al respecto y tan solo indica que la exoneración del pago de costas y costos en los casos de allanamiento está “condicionada a la oportunidad de expresarla”, es decir, que deberá formularse dentro del plazo para contestar la demanda; ello, con la finalidad de que quien se allana no ocasione un dispendio inútil de recursos por parte del Estado o para la contraparte (Ledesma, 2008, p. 423).

Por su parte, el CPDC, siguiendo la misma línea del CPC, no establece una limitación para allanarse en caso exista una reclamación previa al inicio del



procedimiento, entendiéndose por reclamación, aquella que puede ser formulada a través del Libro de Reclamaciones o por medio del SAC. Para un mejor entendimiento, explicaremos brevemente en qué consiste cada uno de ellos.

❖ Reclamo formulado en el libro de reclamaciones del proveedor

El Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM (modificado mediante el Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM) establece que el libro de reclamaciones es el documento de naturaleza física o virtual que debe encontrarse en los establecimientos comerciales abiertos al público con la finalidad de que los consumidores puedan registrar sus quejas o reclamos.

Se entiende por reclamo, la manifestación que un consumidor realiza por medio de una hoja de reclamación mediante la cual expresa su disconformidad con los bienes vendidos o los servicios prestados. De acuerdo con el Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM (2022) que modifica la norma anteriormente mencionada, es obligación del proveedor atender y dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de 15 días hábiles a través de una comunicación escrita.

❖ Reclamo formulado ante el SAC del Indecopi

Los reclamos formulados ante el SAC del Indecopi son gratuitos y tienen por finalidad que los consumidores y proveedores lleguen a un acuerdo. El Indecopi actúa como mediador y traslada el reclamo al proveedor con la finalidad de obtener una respuesta. Si la respuesta es positiva, el trámite concluirá; no obstante, si la respuesta es negativa o el proveedor no responde, se procederá a convocar a ambas partes a una conciliación.



Durante la conciliación las partes podrán formular sus propuestas conciliatorias con la finalidad de llegar a un acuerdo. En caso se arribe a un acuerdo, se concluye el reclamo. En caso no se logre un acuerdo se evalúa la posibilidad de presentar una denuncia administrativa con la finalidad de que se imponga una sanción al proveedor y se ordenen medidas correctivas en favor del denunciante (Indecopi, 2021).

Adicionalmente, se tiene que, incluso iniciado el procedimiento administrativo como consecuencia de la presentación de una denuncia, las partes del procedimiento tienen la posibilidad de llegar a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que solucione la controversia materia de denuncia hasta antes de la notificación de la resolución final (Artículo 107 del CPDC).

Se colige de lo anterior, que el proveedor cuenta con la posibilidad de arribar a un acuerdo con el consumidor antes del inicio del PAS y durante todo el trámite del procedimiento administrativo, eligiendo el mecanismo de solución de controversias de su preferencia. Pese a lo anterior, llama la atención que el Indecopi haya introducido la figura del allanamiento para que el proveedor, de manera prácticamente unilateral, resuelva dar por concluido el procedimiento administrativo a cambio de atender las pretensiones del consumidor, pese a que el consumidor pudo haber obtenido una solución más favorable de haberse efectuado una conciliación con antelación.

Es más, el propio Indecopi (Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, 2021, p. 8) ha observado que existen algunos casos en los que los consumidores efectuaron reclamos en el Libro de Reclamaciones del proveedor o a través del SAC del Indecopi y no obtuvieron respuesta; sin embargo, una vez iniciado el PAS, el proveedor se acogió al



allanamiento y se benefició de sus efectos jurídicos (los cuales serían la exoneración de costos y la sanción de multa de conformidad con lo estipulado en el artículo 112 del CPDC).

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva del Indecopi; en ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que el allanamiento, tal como está estipulado en nuestras normas jurídicas vigentes, estaría desincentivando que el proveedor opte por otros métodos de solución de conflictos, por lo que procederemos a comprobar la veracidad de esta afirmación.

Con la finalidad de analizar este punto, primero debemos establecer la cantidad total de expedientes en los que se formuló el allanamiento y luego determinar en cuántos procedimientos fueron presentados previamente reclamos en el libro de reclamaciones o ante el SAC.

Así pues, la totalidad de PAS en los que se formuló el allanamiento es de 71, cada uno de dichos casos fue revisado y la información relevante fue recogida mediante fichas de observación, encontrándose que en 52 expedientes el consumidor presentó un reclamo en el libro de reclamaciones antes de interponer una denuncia ante el Indecopi, lo que representa un porcentaje del 73%. Ello puede apreciarse con mayor detalle en la siguiente tabla:

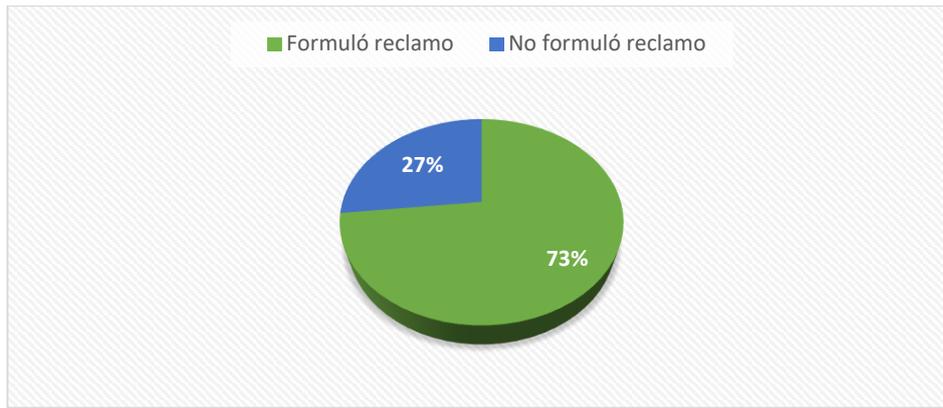


Figura 2. Número de casos en los que el denunciante formuló un reclamo en el Libro de reclamaciones antes de la presentación de la denuncia

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Por otro lado, se tiene que de los 71 casos materia de estudio, en 26 casos el consumidor presentó un reclamo ante el SAC del Indecopi antes de presentar la denuncia y en 45 casos el consumidor optó por no presentar uno.

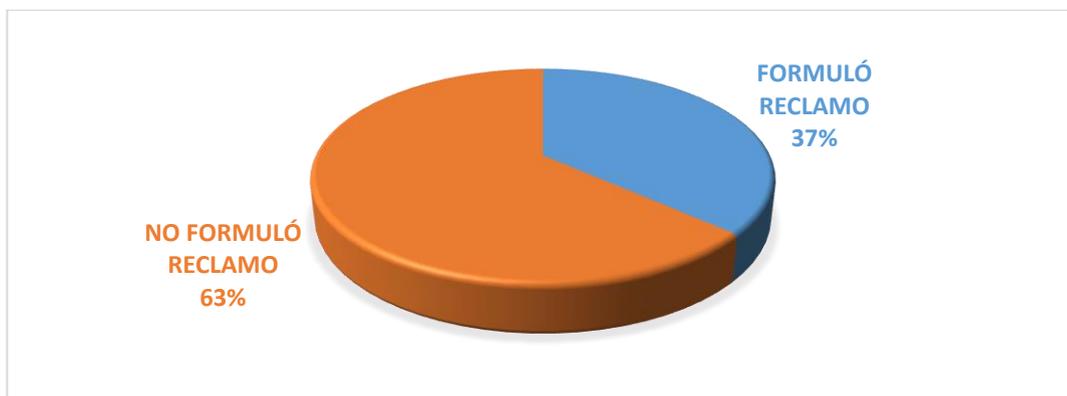


Figura 3. Número de casos en los que el denunciante formuló un reclamo en el SAC antes de la presentación de la denuncia

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a la solicitud de acceso a la información pública presentada 06-06-2022.



Siguiendo esta idea, se tiene que de los 26 casos en los que se formuló previamente un reclamo ante el SAC, la mitad de los casos concluyeron por causas atribuibles al proveedor, ya sea por su inasistencia a las audiencias de conciliación (12 casos) o por su negativa a conciliar (1 caso).

Tabla 5. Formas de conclusión de los reclamos interpuestos ante el SAC

FORMA DE CONCLUSIÓN	N.º DE CASOS
INASISTENCIA DEL RECLAMADO	12
DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE	9
MEDIADO INCUMPLIMIENTO	1
INASISTENCIA DE AMBAS PARTES	2
INASISTENCIA DEL RECLAMANTE	1
NO CONCILIADO	1
TOTAL	26

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a la solicitud de acceso a la información pública presentada 06-06-2022.

Se colige entonces, que 13 de 26 casos no tuvieron una conclusión satisfactoria para el consumidor por causas atribuibles al proveedor, ya sea porque este último no asistió a la audiencia de conciliación o porque no quiso arribar a un acuerdo con el consumidor; no obstante, luego del inicio del PAS estos proveedores plantearon el allanamiento y fueron exonerados del pago de costos imponiéndoseles una sanción de amonestación.

Lo anterior, desde nuestro punto de vista, sería negativo para el consumidor ya que la presentación de una denuncia genera gastos en tiempo y recursos, que pudieron haberse evitado si el proveedor hubiera llegado a un acuerdo con el consumidor antes del inicio del PAS. Se debe considerar también que, arribando a un acuerdo con el proveedor,



el consumidor pudo obtener, además de una solución a su pretensión o de la restitución al estado anterior a la infracción, una compensación por las molestias ocasionadas y la devolución de los gastos en los que incurrió.

En consecuencia, llegar a un acuerdo por medio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con anterioridad al inicio del PAS, constituiría una manera celer y ventajosa para el consumidor de satisfacer su pretensión, ya que ello le ahorraría tiempo y recursos. Téngase en cuenta que la presentación de una denuncia ocasiona diversos gastos como son el pago de tasas administrativas o los honorarios de un abogado, por mencionar los más recurrentes.

En este punto, es importante incorporar la opinión del entrevistado C, que respondió a la pregunta **“Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?”** de la siguiente manera:

Considero que no, si tomamos en cuenta que el consumidor tendría que interponer una denuncia para que el proveedor pueda evaluar su estrategia, siendo el allanamiento una de la ellas, estaríamos reduciendo los incentivos de las etapas previas (libro de reclamaciones, defensas gremiales y reclamos en Indecopi), generando que el proveedor tenga en el allanamiento, en el marco de un PAS, un mecanismo para liberarse de la sanción.

Así, se observa que la utilización de esta figura desincentivaría que los proveedores opten por mecanismos de solución de conflictos más beneficiosos para el consumidor, ya que el proveedor preferiría dar una respuesta negativa o simplemente no responder a los reclamos del consumidor, a sabiendas de que en caso sea presentada una denuncia administrativa en su contra, podrá acogerse al allanamiento y así liberarse del pago de la multa y de los costos.



En ese sentido, es importante que el allanamiento pueda plantearse únicamente en aquellos casos en los que previamente no se hubiera generado una reclamación ante el SAC o en el libro de reclamaciones, o que este hecho sea valorado como un agravante de responsabilidad y en consecuencia no se libere al proveedor de la multa a imponerse, ya que es injusto que el proveedor pueda allanarse en aquellos casos en los que pudo haber optado por mecanismos más céleres para la solución de conflictos y que obtenga incluso beneficios como la exoneración del pago de costos, que constituyen gastos que el consumidor pudo haberse evitado de haber llegado a un acuerdo con antelación.

4.1.3. La exoneración de costos ocasiona que el Indecopi desconozca los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, lo que acarrea impunidad

El artículo 413 del CPC indica que está exonerado del pago de costas y costos quien reconoce o se allana a la demanda dentro del plazo para contestarla.

Sobre ello, conforme señala Ledesma (2008) algunos autores sostienen que la exoneración debe prosperar solo en los casos en los que no se haya presentado una reclamación porque quien con su *“inconducta obliga a otro a litigar debe soportar las costas y costos”* (p. 323). No obstante, nuestro CPC no realiza esta precisión y tan solo indica que la exoneración está *“condicionada a la oportunidad de expresarla”* (es decir, que debe realizarse dentro del plazo para contestar la demanda) para evitar que quien se allana ocasione un dispendio inútil de recursos al estado o a la contraparte (Ledesma, 2008, p. 423). La autora señala también que

(...) estos actos de disposición deben ser reales, incondicionados y efectivos para generar la exoneración”; reales porque “deben provenir de una manifestación inequívoca que deje en claro la voluntad de allanarse; no debe



tener condicionamientos a ejecutarse bajo determinadas circunstancias; y tiene que ser efectivo, de manera tal que con su allanamiento no siga permitiendo un mayor dispendio económico (p. 423).

En ese marco, la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia formuló el siguiente pronunciamiento en torno al allanamiento:

Que, por ello, efectuando un análisis sistemático de los artículos trescientos sesenta y dos y cuatrocientos trece último párrafo del Código Procesal Civil, en concordancia con los artículos cuatrocientos doce y trescientos treinta y dos del mismo cuerpo normativo, si partimos del hecho que las costas y costos se determinan sólo al expedirse la resolución final, momento en el que se establece cuáles son la parte ganadora y vencida del proceso, **no puede afirmarse que la sola presentación del pedido de allanamiento pueda dar lugar a que se hubiera determinado, en dicho instante, la exoneración de la condena en costas y costos** a favor del Banco de Crédito del Perú, menos aún se puede señalar que la continuación del proceso por efecto de la declaratoria de improcedencia del allanamiento no afecta la exoneración ya ganada por la entidad financiera, pues como se tiene dicho, **la sola presentación del escrito de allanamiento resulta insuficiente para favorecer a la impugnante con la citada exoneración si es que previamente no existe declaración judicial expresa y motivada de su aceptación** (...) (Casación 2976-06 LIMA, 2006).

El resaltado es nuestro.

Por otro lado, el CPDC, con la modificatoria realizada el año 2016, estipuló lo siguiente “En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la

presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”. Dicho apartado no sufrió modificación alguna con la publicación de la modificatoria realizada en 2018 a través del Decreto Legislativo 1390.

Así también, se tiene que las Directivas 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, 001-2019/DIR-COD-INDECOPI y 001-2021-COD-INDECOPI establecen los alcances y efectos del allanamiento, los cuales expondremos en el siguiente cuadro:

Tabla 6. Tabla comparativa que muestra el tratamiento de la exoneración de costos en las directivas que regulan los PAS en materia de protección al consumidor

DIRECTIVA N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI	DIRECTIVA N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI	DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos , se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.	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 todas las pretensiones del denunciante.	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 impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.	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.	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.

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior, se observa que las directivas que regulan los PAS en protección al consumidor, tanto las derogadas como la vigente, indican que, si el allanamiento se



presenta dentro del plazo de descargos, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, siempre que alcance a todas las pretensiones del denunciante. Por otra parte, si se plantea fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, no procede la exoneración del pago de costos.

Por su parte, en los Lineamientos sobre protección al consumidor elaborados por la SPC (2019) se establece que, en los procedimientos de oficio iniciados a instancia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas se da por concluido liminarmente el procedimiento administrativo en el extremo en el cual el proveedor se allana o reconoce la denuncia; por consiguiente, corresponde a la autoridad fundar la denuncia.

Además, se precisa que, si el proveedor reconoce o se allana al momento de presentar los descargos, corresponderá a la autoridad declarar fundada la denuncia, evaluar si corresponde sancionarlo con una amonestación y exonerarlo de los costos del procedimiento. En caso de que el allanamiento o reconocimiento sea realizado luego o fuera del plazo de presentación de los descargos, será evaluado únicamente como atenuante al momento de graduar la sanción y no se le exonerará de los costos (Resoluciones N.º 3115-2018/SPC-INDECOPI y N.º 3523-2018/SPC-INDECOPI, SPC del Tribunal del Indecopi, 2018).

De lo anterior, se concluye que el allanamiento desplegará diferentes efectos dependiendo del momento en el que se formuló, es decir, si fue planteado dentro o fuera del plazo de descargos. En caso sea presentado dentro del plazo de descargos, corresponderá la exoneración de los costos del procedimiento; no obstante, si su presentación se realiza fuera del plazo, no se le exonerará del pago de costos y únicamente será tomado en cuenta como un atenuante de responsabilidad.



Es importante indicar en este punto, los conceptos que la Directiva N.° 001-2015-TRI-INDECOPI (modificada por la Directiva N.° 001-2017-TRI-INDECOPI) establece como costos y costas. Así, se advierte que, de acuerdo con dicha norma, serán **costas** las tasas administrativas (de acuerdo con el TUPA vigente del Indecopi, la tasa administrativa para la presentación de la denuncia por infracciones al CPDC asciende a S/36.00), así como los gastos que el administrado haya asumido para realizar actuaciones en el procedimiento (por ejemplo, honorarios de peritos y/o profesionales expertos que hayan podido respaldar la actividad probatoria); por otro lado, los costos estarán constituidos por los honorarios del abogado.

Cabe agregar también que, tanto el CPDC y las Directivas, establecen claramente que con el allanamiento el denunciado es exonerado de los **costos**, mas no de las **costas**. Es decir, será liberado del pago por los honorarios del abogado realizado por el accionante, pero no de devolver la tasa administrativa o los gastos en los que incurrió para realizar actuaciones en el procedimiento. Ello, aplicará tanto si el proveedor se allana con la presentación de sus descargos o de manera extemporánea.

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva del Indecopi. En ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que la exoneración de **costos** ocasiona que el Indecopi desconozca los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, lo que constituye un posible perjuicio para el consumidor e impunidad para el proveedor. Por lo que, a continuación, procederemos a determinar la veracidad de dicha afirmación.

Para ello, en primer lugar, debemos identificar los procedimientos en los que el allanamiento se planteó dentro del plazo de descargos, así como los procedimientos en los que fue presentado fuera del plazo. A continuación, se podrá apreciar la cantidad de procedimientos en los que el allanamiento se formuló dentro o fuera del plazo de descargos:

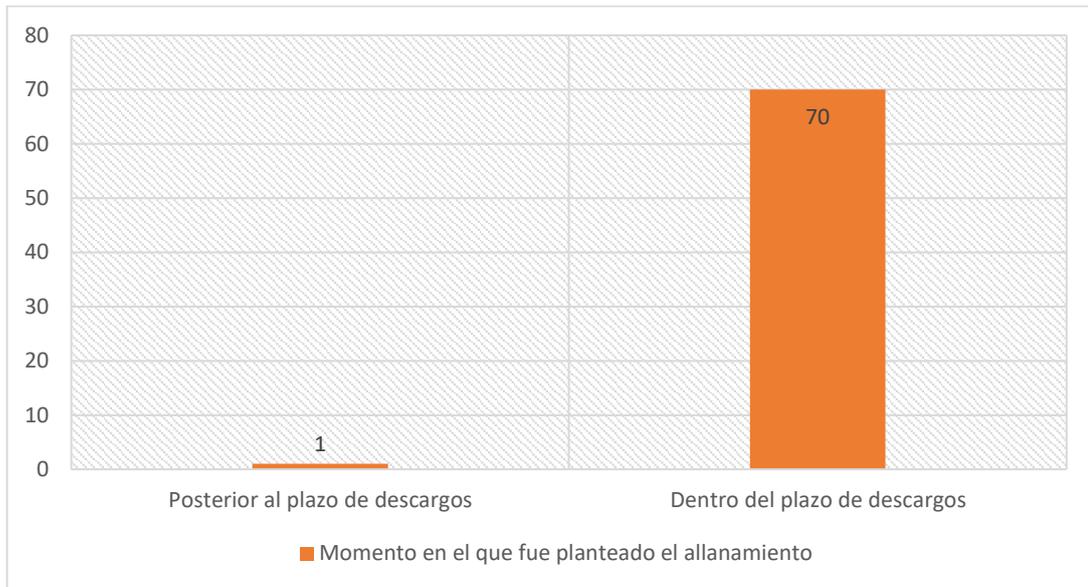


Figura 4. Momento en el que fue formulado el allanamiento

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Del gráfico anterior se observa que en casi la totalidad de los casos (70 de 71), el allanamiento fue planteado dentro del plazo de descargos. Además, de la revisión de las resoluciones finales emitidas en las que se exoneró del pago de costos al proveedor, se verificó que el ORPS de Puno aplicó el allanamiento de acuerdo con la oportunidad en la que fue formulado. Distinto es el caso del allanamiento presentado de manera posterior al plazo de descargos, ya que en este la autoridad administrativa ordenó el pago de costos y costas, consideró al allanamiento tan solo como un criterio atenuante y procedió a

imponer una multa y a condenar al pago de costas y costos (Resolución n.º 020-2017/PS0-INDECOPI-PUN emitida en el marco del Exp. 107-2016/PS0-INDECOPI-PUN).

Por otro lado, en el siguiente cuadro se muestra el número de casos en los que el denunciante solicitó el pago de costas y costos. Como se podrá observar, en 64 casos de 71, el denunciante sí solicitó el pago de costas y costos, y tan solo en 7 no lo hizo. En los 7 casos en los que el denunciante no solicitó el pago de costas y costos, el ORPS desestimó de plano la solicitud en la resolución final, al no haber sido formulada por el denunciante en su escrito de denuncia.

Tabla 7. Número de casos en los que el denunciante solicitó el pago de costas y costos

¿EL DENUNCIANTE SOLICITÓ EL PAGO DE COSTAS Y COSTOS?	N.º DE CASOS
SÍ	64
NO	7
TOTAL	71

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De la tabla anterior, se puede colegir que son 64 los casos en los que el denunciante solicitó el pago de costas y costos. De ese total, en 59 casos (ver gráfico 5) el resolutor denegó el pedido de condena de costos del procedimiento; siendo la razón para tal denegatoria la presentación del allanamiento dentro del plazo de descargos. Cabe indicar que, si bien correspondía denegar la condena del pago de costos del procedimiento, la presentación del allanamiento no exonera al proveedor del pago de costas (tasas administrativas) del procedimiento, por lo que se resolvió que el proveedor devuelva al consumidor los S/ 36.00 gastados por el consumidor por concepto de tasa administrativa,

bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor a una (1) UIT, conforme establece el artículo 118° del CPDC.

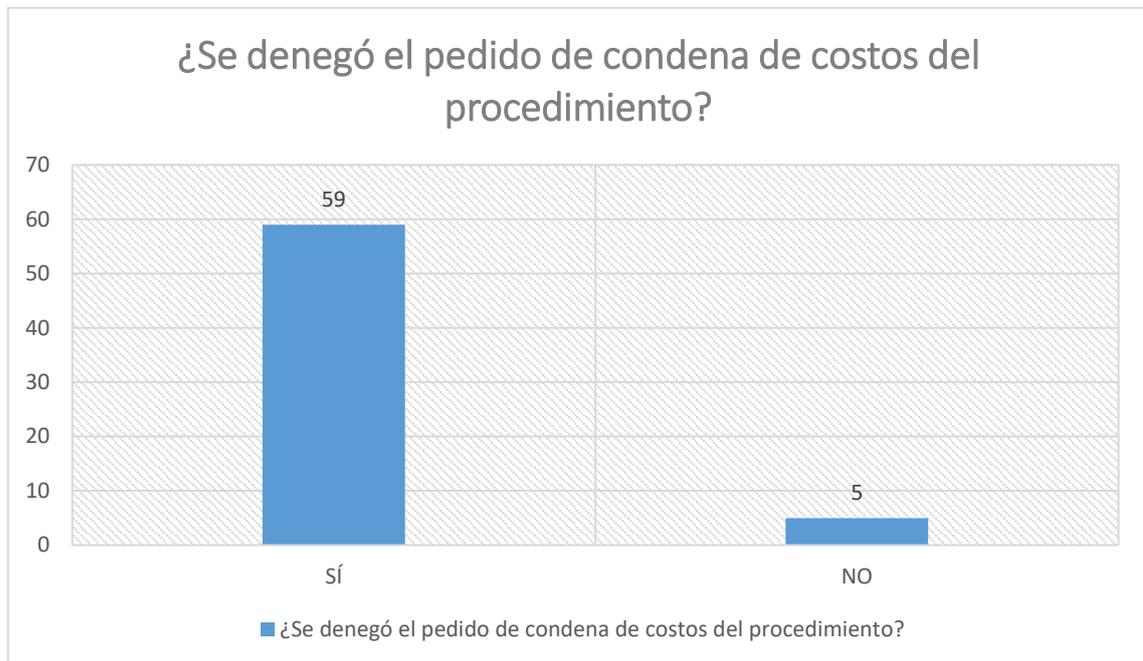


Figura 5. Número de casos en los que el ORPS de Puno denegó el pedido de condena de costos del procedimiento

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Cabe anotar, que conforme se puede observar en el gráfico anterior, también hubo cinco (5) casos en los que, pese a que el allanamiento fue presentado dentro del plazo de descargos, sí se condenó al pago de costos al proveedor. La razón principal obedeció a que el allanamiento fue realizado de forma parcial, es decir, no se planteó respecto de todas las imputaciones.

De la información anterior se desprende que en la mayoría de los casos en los que se planteó el allanamiento, el órgano resolutorio denegó la condena de costos del procedimiento. Si bien dicha consecuencia tiene un asidero legal en el artículo 112° del



CPDC que indica que ante la presentación del allanamiento corresponderá fundar la denuncia y ordenar la exoneración del pago de costos siempre y cuando el allanamiento se haya planteado dentro del plazo de descargos, en la práctica se observa que dicha actuación acarrearía efectos negativos para los consumidores.

Una de las consecuencias más notorias sería que, al no ordenarse el pago de los costos, el Indecopi no estaría reconociendo el gasto realizado por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, que consistiría en contratar los servicios de un abogado. Si bien es cierto que en materia administrativa no es necesaria la intervención de un abogado (en los PAS seguidos ante Indecopi en materia de protección al consumidor no es obligatoria la defensa cautiva), en la práctica muchos consumidores optarían por recurrir a un abogado.

Como se verá posteriormente, los servicios más denunciados por los consumidores ante el ORPS de Puno son los bancarios y financieros, los cuales utilizan una gran cantidad de tecnicismos en sus contratos y aplican normas especializadas que, en la mayoría de los casos, no son de fácil comprensión para el consumidor promedio, lo que los obliga a recurrir a un abogado defensor que les genere cierta seguridad con respecto del resultado a obtenerse.

Así pues, si bien es cierto que con el allanamiento no se requeriría de mayor actuación por parte del consumidor al haber efectuado el proveedor el reconocimiento de la medida correctiva solicitada (pretensión), debe tenerse en cuenta que con la presentación de la denuncia e incluso desde antes, el consumidor ya ha efectuado gastos que no serán reembolsados al exonerarse del pago de costos al proveedor, como son, principalmente, el pago por la elaboración de un escrito de denuncia y/o por la asesoría



legal por parte del abogado, además de otros gastos como pasajes y llamadas telefónicas para realizar coordinaciones.

Téngase en cuenta también que, en caso el consumidor hubiese formulado previamente una reclamación ante el SAC del Indecopi o en el libro de reclamaciones, pudo haber efectuado gastos adicionales a los mencionados, además del tiempo que tuvo que destinar para la presentación de la reclamación y la espera en obtener una respuesta por parte del proveedor que, en caso de pretensiones pecuniarias, pudo generar intereses.

Es importante indicar que los casos tramitados ante el ORPS, conforme indica el artículo 125 del CPDC, son casos de cuantía mínima (máximo 3 UIT) que normalmente no superan los S/1 000.00 o no tienen cuantía (por ejemplo: la falta de respuesta a un reclamo o el reporte indebido ante las centrales de riesgo).

En ese sentido, resultaría más gravoso para el consumidor presentar una denuncia administrativa, ya que con el pronunciamiento del Indecopi solamente obtendría la devolución de la contraprestación pagada o del dinero que le fue cobrado indebidamente que, en muchos casos, no supera los S/1 000 soles; no obstante, teniendo en cuenta que los honorarios de un abogado por la elaboración de un escrito podrían oscilar entre S/500.00 a S/1 000.00, resultaría más gravoso y costoso para el consumidor presentar una denuncia, puesto que con el allanamiento dichos gastos no serían reconocidos por el Indecopi.

Lo anterior, traería como consecuencia situaciones de impunidad, puesto que en muchos casos el consumidor preferirá no interponer la denuncia por temor a que el proveedor se allane y no se le sean devueltos costos en los que incurrió para la presentación de la misma. Tengamos en cuenta que, en un PAS de parte, el escrito más



importante y que constituye la base sobre la cual el ORPS elaborará el admisorio e imputará los presuntos hechos infractores es la denuncia administrativa.

Cabe mencionar también, que el entrevistado A, en respuesta a la pregunta 4 de la ficha de entrevista respondió lo siguiente:

“4.- ¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?”

“Se podría mejorar o modificar, la disposición tercera del referido artículo: pues considero que en los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, no necesariamente se debe exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento”. Es decir, el entrevistado coincide en el hecho de que la exoneración de costos constituye una consecuencia del allanamiento que podría mejorarse o modificarse.

En ese sentido, respecto a este punto se concluye que resultaría más gravoso para el consumidor presentar una denuncia administrativa, ya que en caso utilice los servicios de un abogado deberá asumir por completo el costo de dicho servicio, en tanto, de plantearse el allanamiento durante el plazo de descargos, el proveedor quedará exonerado del pago de costos y, por tanto, no tendrá que asumir el costo en el que incurrió el consumidor para la presentación de la denuncia, lo que generaría impunidad en tanto muchos de los casos constitutivos de infracción no serán denunciados por el consumidor.

4.1.4. Las medidas correctivas solicitadas por el denunciante no son concedidas en su totalidad

El allanamiento es una figura jurídica que se encuentra definida en el artículo 330 del CPC y que consiste en que el demandado acepta la pretensión dirigida contra él. De



acuerdo con Ledesma (2008, p. 36) “el allanamiento implica conformidad con las pretensiones deducidas por la parte contraria. Es el asentimiento que presta el demandado a lo pedido por el actor”.

La misma autora (2008, pp. 53-54) explica que en la doctrina existe una discusión sobre si el allanamiento incide en el contenido de la sentencia. Para un sector, el allanamiento por sí solo no tiene fuerza decisoria, por lo que no existe una obligación por parte del juez de dictar sentencia acorde con la petición formulada en la demanda; ello, en tanto el juez debe ver “más allá” y procurar dar satisfacción a la justicia, no solo limitarse a poner fin al conflicto.

Dentro de este sector, continúa Ledesma, existe una corriente que si bien se inclina por la no vinculación del allanamiento con la sentencia porque podría dar lugar a la existencia de juicios simulados o fraudulentos (además de que no podría dejarse en manos de los litigantes la aplicación del derecho objetivo), considera también que corresponderá al juez acoger de manera favorable las pretensiones de las partes y rechazar las que no sean legítimas. Para los partidarios de este sector, el allanamiento no produce necesariamente la condena de conformidad con la petición del actor, sino que ello deberá dictarse conforme a ley.

Otro sector, según Ledesma, indica que el allanamiento elimina la controversia y acelera la emisión de un pronunciamiento judicial mediante la conclusión anticipada del proceso. Esta corriente, considera que el allanamiento solo tiene por objeto el petitorio de la demanda por lo que el juzgador queda vinculado y deberá recogerlo en la sentencia, salvo en los supuestos de prohibición legal, imposibilidad real o jurídica, inmoralidad o que vaya en perjuicio de un tercero. Así pues, Marquez (citado por Ledesma, 2008, p. 55) formula el siguiente ejemplo:



Si el actor reclama determinada cantidad o pretende que se declare la existencia de una titularidad jurídica y ello lo acepta el demandado, el juez no tiene que examinar si existe una norma jurídica que ampare dicha pretensión, sino que, vinculado por el allanamiento debe estimar la demanda, salvo que exista infracción al ordenamiento jurídico. Tampoco corresponde al juez rechazar la demanda si estima que no existe el fundamento jurídico invocado o son manifiestamente falsos los hechos alegados, puesto de que el allanamiento se refiere únicamente al *petitum* de la demanda y solo importa saber si es o no imposible, ilícito, inmoral o perjudicial a tercero.

Así pues, de acuerdo con este sector de la doctrina, el allanamiento tendrá por propósito simplificar la labor del juez al dictar la sentencia, por lo que si el juez concluye que lo que se pide no es imposible o contrario al ordenamiento jurídico, no es necesario enjuiciar los hechos ni realizar un análisis o valoración de la prueba, “ni interesa comprobar si los fundamentos jurídicos invocados en la demanda se ajustan a la realidad fáctica invocada” (Ledesma, 2008, p. 55).

Es importante rescatar también la postura de Márquez (*como se cita en Ledesma, 2008, p. 44*) que sostiene que el allanamiento debe ser procedente “aun cuando se refiera a pretensiones imposibles, ilícitas, inmorales o recaiga sobre derechos irrenunciables”. Sin embargo, en estos casos la autora señala que el demandado puede allanarse a los pedidos formulados en la demanda, lo que en consecuencia determinará el fin del litigio, sin perjuicio de que en la sentencia el juez no debe acoger las pretensiones contrarias al orden jurídico; sin embargo, nos encontraremos ante un allanamiento que no será plenamente eficaz (pese a que será extintivo del proceso) puesto que el mismo no dará lugar a una sentencia que ampare la demanda.



Finalmente, Ledesma (2008) estima lo siguiente:

(...) el allanamiento no obliga al juez a dictar sentencia en forma inmediata de acuerdo con la petición formulada en la demanda. El deber del juez va más allá que limitarse a poner fin a la litis; en tanto busca que la satisfacción que se otorgue a las partes goce de cierta seguridad jurídica, para lo cual controla dichas abdicaciones (p. 42).

Siguiendo esa línea, la Sala Civil Permanente de la Corte Suprema de Justicia (Casación N.º 2371-2007 LIMA, 2007) esboza el siguiente concepto sobre el allanamiento:

(...) el allanamiento regulado por el artículo 330 del Código Procesal Civil constituye **una institución procesal, unilateral, puro y simple, y por su propia naturaleza no admite condiciones o modalidades**, las que son propias de los actos bilaterales, pues requieren aceptación de la contraparte y por tanto los alcances del allanamiento no pueden extenderse más allá de los límites permitidos por la ley; es decir que, el allanamiento **consiste en el sometimiento a la pretensión del actor y sólo puede tener como objeto las relaciones jurídicas disponibles**; esto es que aquéllas sean transigibles o renunciables, y en general que, en aquellas no estuviera comprometido el orden público. Por tanto, estamos ante un acto jurídico procesal que **importa la sumisión expresa a las pretensiones formuladas por la parte contraria**, ya sea en vía de acción o de reconvención. De manera que, quien se allana se somete a la pretensión planteada en su contra, **abandonando, en consecuencia, toda oposición o defensa posible.**



(El resaltado es nuestro).

Por su parte, el CPDC (modificado en 2016) señalaba que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; en caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria.

Con la modificatoria introducida en el año 2018, el CPDC establece actualmente que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y **la imposición de la medida correctiva correspondiente**.

Mediante la Directiva N.º 001-2019/DIR-COD-INDECOPI numeral 4.7.1. literal b) (derogada) se indicaba que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En esos casos, se impondrá la sanción, se **ordenarán las medidas correctivas**, así como el reembolso de costas y costos, según corresponda en cada caso.

La actual Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI señala que 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.



Es importante señalar que se entenderá por pretensión, en los PAS de protección al consumidor tramitados ante el Indecopi, a la medida correctiva solicitada por el consumidor en su denuncia. El CPDC indica en su artículo 114 que, sin perjuicio de la sanción administrativa que pueda imponerse al proveedor por una infracción al CPDC, el Indecopi puede dictar medidas correctivas reparadoras y/o complementarias, ya sea a pedido de parte o de oficio. A continuación, definiremos cada una de ellas:

- **Medidas correctivas reparadoras:** El artículo 115 del CPDC define a las medidas correctivas reparadoras como aquellas que tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. Algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras son: reparar el producto, cambiar productos por otros de idénticas o similares características, entregar el producto, cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida, devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa, etc.
- **Medidas correctivas complementarias:** Por otro lado, el artículo 116 del CPDC define a las medidas correctivas complementarias como aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro; algunos ejemplos de ellas son: que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento, el decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas; en caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia: solicitar a la autoridad

correspondiente la clausura temporal del establecimiento, solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada, etc.

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva del Indecopi; en ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que las pretensiones (medidas correctivas) formuladas en el marco de los procedimientos tramitados por el ORPS de Puno no están siendo concedidas en su totalidad por la autoridad administrativa, por lo que procederemos a determinar la veracidad de dicha afirmación.

Con la finalidad de determinar lo expuesto en el párrafo anterior, se recabó, en primer lugar, información a través de fichas de observación a fin de determinar la cantidad de expedientes con allanamiento en los que el consumidor solicitó medidas correctivas, encontrándose que en la totalidad de los expedientes con allanamiento (71) el consumidor solicitó medidas correctivas (100% de los casos):

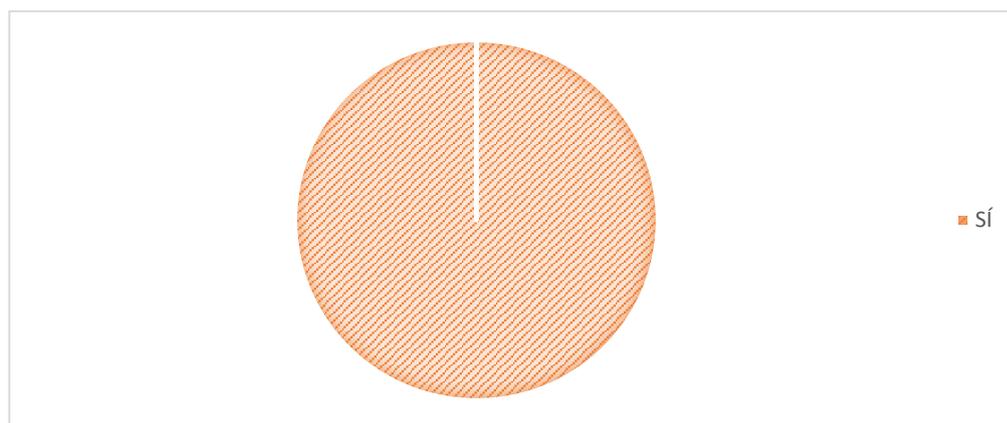


Figura 6. ¿El consumidor solicitó medidas correctivas?

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

En segundo lugar, se recabó información sobre los tipos de medida correctiva solicitados por los consumidores en sus escritos de denuncia, tal como se aprecia en la tabla 8. Es importante indicar que, conforme se ha señalado a lo largo de esta investigación, son en total 71 procedimientos en los que los proveedores han formulado allanamiento ante el ORPS de Puno desde 2017 a la fecha.

Sin embargo, si bien los casos en los que se formuló allanamiento son 71, en muchos procedimientos el proveedor no solo ha requerido una medida correctiva, sino varias. Por consiguiente, a fin de determinar si las medidas correctivas solicitadas por el consumidor fueron concedidas por el ORPS, no se tomó en cuenta el número de procedimientos en los que se solicitó medidas correctivas, sino que se analizó a las medidas como unidades independientes de los PAS. Así, se encontró que, en los 71 procedimientos con allanamiento, los consumidores formularon en total 134 medidas correctivas, conforme el siguiente detalle:

Tabla 8. Tipo de medida correctiva solicitada por el consumidor

MEDIDA CORRECTIVA	N.º DE VECES QUE SE SOLICITÓ DICHA MEDIDA CORRECTIVA EN UN PAS
ANULACIÓN DE COBROS INDEBIDOS	12
ANULACIÓN DE CONSUMOS NO RECONOCIDOS	2
ANULACIÓN DE CONTRATO	1
ANULACIÓN DE DEUDA	10
ANULACIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO	1
ANULACIÓN DE REPROGRAMACIÓN DE DEUDA	2
ANULACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO	2
CANCELACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO	1
COBERTURA DE SEGURO	1
CONDUCTA NO SEA REPETIDA EN EL FUTURO	1
CORREGIR ESTADOS DE CUENTA	1
DEJAR SIN EFECTO CONTRATO DE COMPRA	1
DEVOLUCIÓN DE COBROS INDEBIDOS	3
DEVOLUCIÓN DE CONTRAPRESTACIÓN	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	14
DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS	1
DEVOLUCIÓN DE INTERESES	1
DEVOLUCIÓN DE LA CARGA EXTRAVIADA	1



DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA	8
DEVOLUCIÓN DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1
DEVOLUCIÓN DEL COSTO DEL PASAJE	1
DEVOLUCIÓN DEL VALOR DEL BIEN	1
EMISIÓN DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO	1
ENTREGA DEL PRODUCTO	1
EXONERACIÓN DE INTERESES	5
HABILITACIÓN DE SISTEMA PARA MATRÍCULAS	2
INDEMNIZACIÓN	19
INICIO DE PAS MULTA	1 10
PAGAR COSTO DE REPARACIÓN DE INMUEBLE	1
PAGO CON NORMALIDAD DEL CRÉDITO	1
PAGO DE BIENES EXTRAVIADOS	1
PAGO DE INTERESES GENERADOS	1
PROPORCIONAR COPIA DE CONTRATO Y CRONOGRAMA	1
RECÁLCULO DE INTERESES	1
RECONOCIMIENTO DE LOS PAGOS	1
RECTIFICACIÓN CENTRALES DE RIESGO	10
REDUCCIÓN DE INTERESES	1
REGISTRO EN EL RIS	1
RESPETAR CRONOGRAMA DE PAGOS	1
RESPUESTA A RECLAMO	1
REVISIÓN DE ESTADOS DE CUENTA	1
SE CURSE OFICIO A ENTIDADES	1
SE DEJE SIN EFECTOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS	3
SE DICTEN MC	1
SE REMITA A LA SBS	1
TOTAL	134

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De lo anterior se observa que la medida correctiva que más veces ha sido solicitada ante el ORPS de Puno fue la indemnización, seguida de la devolución de dinero y la anulación de cobros indebidos; también le siguen la anulación de deuda, la multa al proveedor y la rectificación de su calificación crediticia ante las centrales de riesgo.

Tabla 9. Tipos de medidas correctivas más solicitadas por el consumidor ante el ORPS de Puno

MEDIDA CORRECTIVA	N.º DE VECES QUE SE SOLICITÓ DICHA MEDIDA CORRECTIVA EN UN PAS
ANULACIÓN DE COBROS INDEBIDOS	12
ANULACIÓN DE DEUDA	10
DEVOLUCIÓN DE DINERO	14
DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA	8
EXONERACIÓN DE INTERESES	5
INDEMNIZACIÓN	19
MULTA	10
RECTIFICACIÓN CENTRALES DE RIESGO	10

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Por otra parte, se tiene que, de las 134 medidas correctivas solicitadas, 75 fueron concedidas y 59 fueron denegadas por el ORPS de Puno. Además, de que en los casos en los que las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes fueron denegadas, se dictaron 13 de oficio.

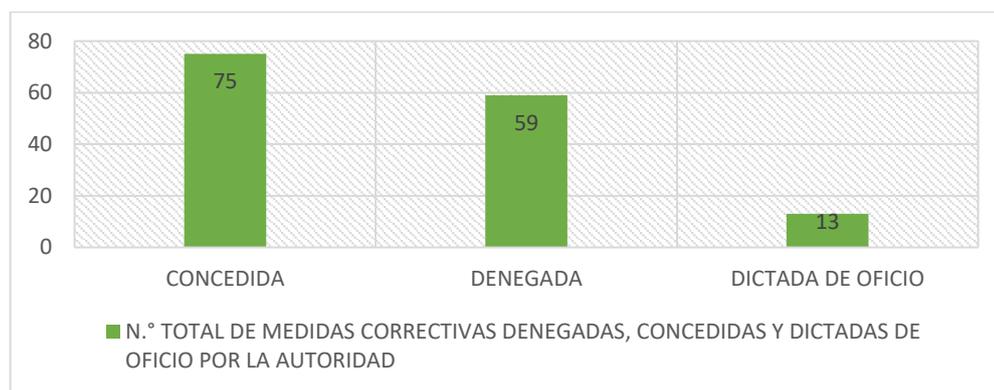


Figura 7. Número total de medidas correctivas denegadas, concedidas y dictadas de oficio por la autoridad

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.



Al respecto, llama la atención el hecho de que existan medidas correctivas denegadas, y más aún que existan medidas correctivas dictadas de oficio teniendo en cuenta que el allanamiento tiene por finalidad esencial el reconocimiento de las pretensiones formuladas en la denuncia. Cabe precisar que en estos procedimientos el allanamiento surtió sus efectos jurídicos (es decir, se impuso amonestación y se exoneró del pago de costos), pese a que, al ser la medida correctiva denegada, el allanamiento no fue eficaz ni cumplió con su finalidad esencial.

En la siguiente tabla se podrá observar que incluso existen procedimientos en los que no se concedió ninguna de las medidas correctivas planteadas por el consumidor, pero aun así se resolvió amonestar y exonerar del pago de costos al proveedor, lo que resulta absurdo tomando en cuenta que el allanamiento conlleva el reconocimiento de la pretensión, es decir, de la medida correctiva, por lo que al ser esta denegada no debió tenerse por aceptado el allanamiento, sino declarárselo improcedente al no resultar plenamente eficaz y, en consecuencia, continuarse con el trámite del procedimiento.

Siguiendo la idea anterior, seguidamente se enlistan la totalidad de procedimientos con allanamiento (71) y, al lado, si las medidas correctivas solicitadas en cada uno de los procedimientos fueron denegadas por la autoridad o concedidas y, en caso de denegatoria, si se dictaron medidas correctivas de oficio.



Tabla 10. Medidas correctivas denegadas/concedidas/dictadas de oficio en cada PAS con allanamiento

N.º	Expediente	Medida correctiva denegada / concedida por la autoridad
1	107-2016/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA / CONCEDIDA / CONCEDIDA
2	032-2017/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
3	006-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / DICTADA DE OFICIO
4	106-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA
5	108-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA
6	120-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA
7	162-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / CONCEDIDA / DICTADA DE OFICIO
8	17-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO / DENEGADA
9	18-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA / DENEGADA
10	26-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
11	142-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO / CONCEDIDA
12	169-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
13	35-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
14	11-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA / DENEGADA
15	15-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA
16	18-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
17	30-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / CONCEDIDA
18	49-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
19	53-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
20	60-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / DENEGADA
21	62-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA
22	74-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
23	78-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
24	25-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
25	76-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
26	87-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
27	86-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
28	93-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
29	91-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
30	103-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
31	106-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA
32	59-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
33	7-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
34	3-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
35	11-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA
36	1-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA
37	10-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / DENEGADA
38	21-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA / DENEGADA
39	24-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
40	54-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
41	55-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
42	43-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
43	56-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / CONCEDIDA
44	57-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
45	67-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
46	68-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA



47	71-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
48	130-2019/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
49	81-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
50	73-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
51	98-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
52	85-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA
53	4-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
54	8-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
55	9-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / DENEGADA / CONCEDIDA / DENEGADA
56	93-2020/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
57	18-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DICTADA DE OFICIO / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA
58	35-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
59	36-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA
60	58-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
61	60-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
62	63-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
63	73-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / DENEGADA / CONCEDIDA / DICTADA DE OFICIO
64	71-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA
65	68-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / DENEGADA / DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
66	89-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
67	103-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / CONCEDIDA / DENEGADA
68	108-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
69	116-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
70	117-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / DENEGADA
71	124-2021/PS0-INDECOPI-PUN	CONCEDIDA / CONCEDIDA / CONCEDIDA / DENEGADA

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Del cuadro anterior, se extraen a continuación (tabla 11) los procedimientos en los que fueron denegadas todas las medidas correctivas y los casos en los que, si bien se denegaron todas las medidas correctivas solicitadas por el consumidor, fueron dictadas medidas correctivas de oficio en su lugar. Es importante recalcar que llama la atención que existan procedimientos en los que todas las medidas correctivas fueron denegadas y que, aun así, el allanamiento haya desplegado todos sus efectos jurídicos en beneficio del proveedor (exoneración de costos y multa).

Recordemos que el allanamiento tiene por finalidad esencial el reconocimiento de la pretensión, así pues, si el allanamiento se plantea y el proveedor reconoce todas las

pretensiones formuladas, no existiría la necesidad de continuar con el procedimiento administrativo, al encontrarse satisfecha la pretensión que dio inicio al procedimiento. No obstante, en los casos en los que se deniegue la pretensión allanada, los intereses del denunciante no se encontrarían satisfechos y, por tanto, tendría que continuarse con el trámite de la denuncia.

Mas aún, resulta inexplicable que la autoridad dicte medidas correctivas de oficio sobre cuestiones en las que no se ha realizado un análisis del fondo (recordemos que el allanamiento tiene como consecuencia la determinación directa de responsabilidad). Es decir, si la autoridad concede el allanamiento, no tendrá el deber de realizar un análisis de fondo de la cuestión controvertida que determine si el proveedor cometió o no los presuntos hechos constitutivos de infracción.

Tabla 11. Medidas correctivas denegadas/dictadas de oficio en cada PAS

N.º	Expediente	Medida correctiva denegada / concedida por la autoridad
1	120-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA
2	17-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO / DENEGADA
3	169-2018/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
4	18-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
5	62-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA
6	74-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
7	25-2019/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
8	67-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
9	71-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
10	73-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
11	85-2020/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DENEGADA
12	4-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
13	18-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DICTADA DE OFICIO / DENEGADA / DENEGADA / DENEGADA
14	35-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
15	58-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA
16	63-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA / DICTADA DE OFICIO
17	108-2021/PS0-INDECOPI-PUN	DENEGADA

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.



En el cuadro anterior se observa que en total son 17 los casos en los que las medidas correctivas solicitadas por el consumidor fueron denegadas en su totalidad por lo que el órgano resolutorio tuvo que dictar medidas correctivas de oficio; no obstante, ello no resultaría coherente con la finalidad del allanamiento (la admisión de la pretensión y la conclusión anticipada del procedimiento); por consiguiente, en los casos en los que se deniegue la pretensión, debería declararse la improcedencia del allanamiento y resolverse el fondo de la controversia.

Cabe señalar, que el entrevistado A, ante la pregunta “3.- Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?”, consideró que el allanamiento sí beneficia al consumidor y fundamentó su respuesta de la siguiente manera: **“(...) al concluirse el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (denuncia fundada sin análisis de fondo). Asimismo, se acoge las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, es decir, tiene una influencia directa en las pretensiones planteadas en la denuncia.”**

Así pues, no negamos que podrían existir casos en los que la denegatoria de la pretensión ocurrirá porque las pretensiones son imposibles fáctica o jurídicamente, como son los casos en los que el Indecopi no tendría competencia para pronunciarse, o en los que se solicite una indemnización o la imposición de una multa al proveedor. No obstante, consideramos que de ocurrir la denegatoria de la pretensión allanada, el allanamiento por sí mismo no debería ser aceptado y, por tanto, debería continuarse con el trámite del procedimiento.

Sobre este último punto es importante mencionar algunas de las medidas correctivas denegadas por el ORPS de Puno en los procedimientos tramitados con allanamiento:



En los casos en los que se solicitó una multa para el proveedor, el ORPS de Puno ha denegado esta solicitud en tanto la sanción administrativa es una facultad exclusiva de la autoridad administrativa ejercida en virtud del *ius puniendi* del Estado (véase Exp. 107-2016/PS0-INDECOPI-PUN, 032-2017/PS0-INDECOPI-PUN, 106-2018/PS0-INDECOPI-PUN, 120-2018/PS0-INDECOPI-PUN, 18-2018/PS0-INDECOPI-PUN, 30-2019/PS0-INDECOPI-PUN, 89-2021/PS0-INDECOPI-PUN, 63-2021/PS0-INDECOPI-PUN y 68-2021/PS0-INDECOPI-PUN).

Otra medida correctiva solicitada con mucha frecuencia por los consumidores es la indemnización. Al respecto, el ORPS ha señalado que, de acuerdo con el artículo 100° del CPDC, corresponde solicitarla ante la vía jurisdiccional correspondiente, en tanto el ORPS carece de competencia y facultades para pronunciarse al respecto (Véase Exp. 106-2018/PS0-INDECOPI-PUN, 11-2019/PS0-INDECOPI-PUN, 60-2019/PS0-INDECOPI-PUN, 21-2020/PS0-INDECOPI-PUN, 24-2020/PS0-INDECOPI-PUN, 43-2020/PS0-INDECOPI-PUN, 81-2020/PS0-INDECOPI-PUN, 9-2021/PS0-INDECOPI-PUN, 116-2021/PS0-INDECOPI-PUN, 117-2021/PS0-INDECOPI-PUN, 124-2021/PS0-INDECOPI-PUN, 60-2021/PS0-INDECOPI-PUN, 73-2021/PS0-INDECOPI-PUN y 68-2021/PS0-INDECOPI-PUN).

Un caso particular fue el del Expediente 142-2018/PS0-INDECOPI-PUN, en el que el consumidor solicitó la devolución de un equipaje perdido que estaba valorizado en S/ 1,230.00; no obstante, el ORPS de Puno citó lo establecido en el artículo 146° del Decreto Supremo 032-2005- MTC, Reglamento Nacional de Ferrocarriles, el cual dispone que en caso de pérdida de cualquier bulto cuyo contenido se ignore, el operador ferroviario deberá abonar diez (10) veces el valor del flete correspondiente al bulto perdido, por lo que no se devolvió el valor declarado por el consumidor, sino solo el valor del flete multiplicado por 10, conforme indica la norma. En ese sentido, se otorgó como



medida correctiva un monto mucho menor que el solicitado por el consumidor, pese a que el proveedor se allanó a la pretensión del denunciante.

Entre otras medidas correctivas solicitadas por los consumidores y que fueron denegadas por la autoridad tenemos las siguientes: que el ORPS curse oficio a otras entidades (Exp. 107-2016/PS0-INDECOPI-PUN, 18-2021/PS0-INDECOPI-PUN), que la conducta no sea repetida en el futuro (107-2016/PS0-INDECOPI-PUN), que se inicie un PAS (106-2018/PS0-INDECOPI-PUN), que se realice el registro de la infracción en el RIS (106-2018/PS0-INDECOPI-PUN), que se corrijan estados de cuenta, que se exoneren intereses, que se anulen cobros indebidos (62-2019/PS0-INDECOPI-PUN), el pago del costo de reparación de inmueble (74-2019/PS0-INDECOPI-PUN) y que se brinde respuesta a un reclamo (11-2019/PS0-INDECOPI-PUN).

Entre las medidas correctivas dictadas de oficio, se encuentran la desafiliación de cobros, que se brinde respuesta al reclamo, se extornen los montos cobrados, se devuelva el valor del equipaje perdido, que el proveedor se abstenga del envío de comunicaciones o mensajes, que cumpla con implementar un libro de reclamaciones, que devuelva una suma de dinero, que realice las gestiones para la corrección del calificativo crediticio ante las centrales de riesgo, que deje sin efecto los cobros indebidos, etc.

En ese sentido, se colige que el criterio adoptado por el ORPS de Puno consistiría en que el allanamiento no implica que de plano deban acogerse las pretensiones del consumidor, sino que estas deberán analizarse previamente con la finalidad de determinar si existe una norma jurídica que las ampare y que no contravengan el ordenamiento jurídico. Adicionalmente, aun cuando las medidas correctivas hubiesen sido denegadas, se procederá a exonerar al proveedor del pago de la multa y de los costos del



procedimiento y se dará fin al procedimiento con la resolución que determina la responsabilidad del proveedor sin realizar un análisis de fondo.

Este criterio sería beneficioso para el proveedor, en tanto se verá exonerado del pago de la multa y del reembolso de costos y, como se pudo observar anteriormente, en algunos casos incluso se le libera del cumplimiento de la medida correctiva al haber sido esta denegada por la autoridad; no obstante, este criterio será perjudicial para el consumidor ya que las pretensiones solicitadas serán sometidas a un análisis del cual dependerá si estas se conceden o no, pese a que en algunos casos, las pretensiones solicitadas no son fáctica o jurídicamente imposibles de realizar, ni afectan los intereses de terceros (véase sobre todo, los casos relacionados con devolución de dinero).

Por consiguiente, consideramos que el criterio del ORPS de Puno no es correcto ya que, conforme señala Marquez (citado por Ledesma, 2008, p. 55) con el allanamiento, no debería examinarse si la pretensión se encuentra amparada por una norma jurídica, sino únicamente si dicha pretensión infringe el ordenamiento jurídico al ser imposible, ilícita, inmoral o perjudicial a tercero.

Además, en los casos en los que se hubiesen denegado la totalidad de las medidas correctivas solicitadas por el consumidor, no debería admitirse el allanamiento y en consecuencia no deberían aplicarse los criterios para la exoneración de la multa y el reembolso de costos, al no ser este allanamiento plenamente eficaz ni beneficioso para el consumidor.

En dichos casos consideramos que el ORPS de Puno debió declarar improcedente la solicitud de allanamiento y evaluar el fondo de la denuncia, puesto que el allanamiento está vinculado o ligado a la pretensión, por lo que carecería de sentido que se acepte el



allanamiento de una pretensión cuando la pretensión en cuestión es contraria al ordenamiento jurídico o genera perjuicio a terceros.

Cabe añadir en este punto, que podría ocurrir también que el consumidor no solicite medidas correctivas con la presentación de su denuncia y que, pese a ello, el proveedor formule el allanamiento en sus descargos; en dicho caso, consideramos que tampoco debería admitirse el allanamiento ni exonerarse de la multa y del pago de costos al proveedor, ya que el allanamiento está vinculado a la pretensión y si esta no existe, no debería tomarse en cuenta el allanamiento formulado.

En ese sentido, respecto a este punto se concluye que el criterio del ORPS de Puno respecto a las medidas correctivas formuladas en los PAS con allanamiento es que estas serán admitidas siempre y cuando no sean contrarias al ordenamiento jurídico y exista una norma jurídica que las ampare o exista un sustento legal que ampare la pretensión del consumidor (véase el caso de la pérdida de equipaje citado anteriormente, Expediente 142-2018/PS0-INDECOPI-PUN); sin embargo, aun cuando no se han concedido medidas correctivas, el proveedor será exonerado del pago de costos y de la multa.

No obstante, a la luz de la doctrina, debe cambiarse en parte este criterio y denegarse las medidas correctivas solo en caso infrinjan normas jurídicas; por otro lado, en caso no se dicten medidas correctivas, las solicitadas sean denegadas en su totalidad o en caso el consumidor no solicite medidas correctivas, el allanamiento debe ser declarado improcedente y continuarse con el trámite del procedimiento administrativo, para que, luego de un análisis de fondo, se dicten medidas correctivas de oficio que resarzan al consumidor por las consecuencias de la infracción administrativa.



4.1.5. La emisión de una resolución que actúa como título ejecutivo y en la que no se analiza el fondo de la cuestión

Según Ledesma (2008, p. 52) el allanamiento no tiene fuerza decisoria por sí mismo, por lo que el juez no está exento de dictar sentencia. Indica, además, que existe la necesidad del demandante de contar con un título ejecutivo que le permita hacer efectivo su derecho por lo que será necesario el dictado de una sentencia que disponga el cumplimiento de los efectos deseados.

El CPDC, mediante la modificatoria realizada el 2016, señalaba que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente. En concordancia con ello, la Directiva N.º 006-2017-DIR-COD-INDECOPI precisó, a través del artículo 4.7.1 literales c) y d), mayores alcances para la aplicación del allanamiento en los PAS.

El primer alcance consistía en que el órgano resolutorio podía evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado; el segundo alcance precisaba que, en los casos en los que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento.

Posteriormente, con la modificatoria realizada el 2018 al CPDC y que sigue vigente en la actualidad, se señala que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente.



Siguiendo esa misma idea, la Directiva N.º 001-2019/DIR-COD-INDECOPI (que fue derogada el 2021) establecía en el artículo 4.7.1. literales c) y d) que el allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia; así también, señalaba que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto de dichas pretensiones.

La actual Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI indica que el allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia; además, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio de que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.

Siguiendo la línea del CPDC, en los Lineamientos sobre protección al consumidor (SPC, 2019) se establece que, en los procedimientos de oficio iniciados a instancia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido liminarmente el procedimiento administrativo en el extremo en el cual el proveedor se allana o reconoce la denuncia. Por consiguiente, corresponde a la autoridad fundar la denuncia (Resoluciones N.º 3115-2018/SPC-INDECOPI y N.º 3523-2018/SPC-INDECOPI).

Adicionalmente, la SPC señala que, si el proveedor invoca el allanamiento o reconocimiento como alegato de defensa, el pedido (que debe ser claro y expreso) surtirá efecto ya que carece de objeto pronunciarse sobre el fondo de la controversia (Resolución N.º 0327-2019/SPC-INDECOPI Resolución N.º 0966-2019/SPC-INDECOPI). Sin



embargo, en caso el denunciado formule el allanamiento o reconocimiento a condición de que se realice un análisis respecto de los alegatos de defensa, la SPC considera que debe desestimarse la solicitud de allanamiento por no ser directa y, por consiguiente, corresponde pronunciarse sobre el fondo de la controversia (Resolución N.º 0483-2019/SPC-INDECOPI).

En ese orden de ideas, la SPC precisó lo siguiente en la Resolución N.º 327-2019/SPC-INDECOPI (2019):

el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado (...) en sus descargos y los efectos que acarrea dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

De una interpretación conjunta de las resoluciones mencionadas en los párrafos anteriores, se advierte que el allanamiento no deberá ser denegado si el denunciado plantea argumentos de defensa, salvo que este condicione el allanamiento de la pretensión a un pronunciamiento previo por parte de la autoridad.

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva del Indecopi; en ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que las resoluciones que el ORPS de Puno emite como consecuencia del allanamiento actúan como títulos ejecutivos en los que no se analiza el fondo de la cuestión.

A fin de determinar cuál fue el criterio adoptado por el ORPS de Puno, se analizaron, a través de fichas de observación, las 71 resoluciones con allanamiento emitidas por dicho órgano resolutorio. Así pues, se obtuvo como resultado que en tan solo 2 casos se analizó el fondo de la denuncia y en casi todos los demás (69) se determinó la responsabilidad sin reparar en el fondo de la denuncia.

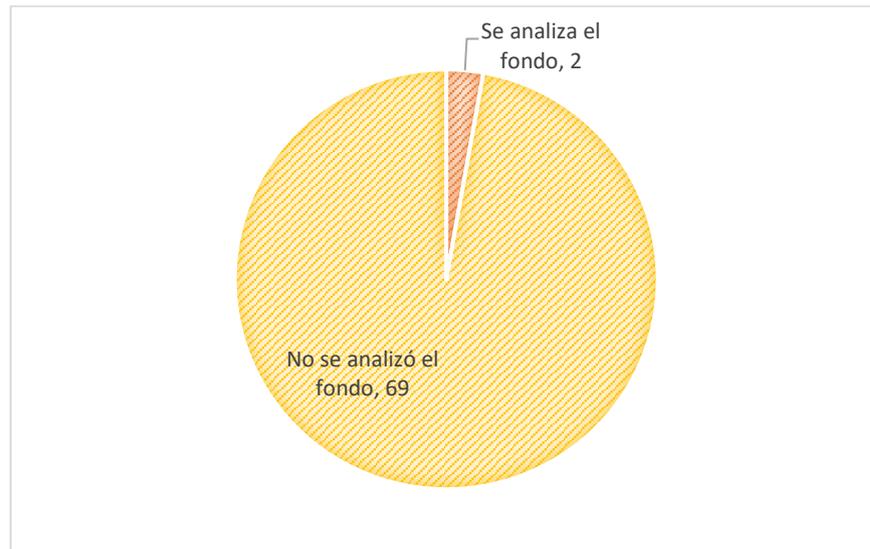


Figura 8. Número de casos en los que se determinó la responsabilidad del proveedor sin realizar un análisis de fondo

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Dicho criterio guarda relación con el CPDC y sus correspondientes directivas, en las que se estableció que, ante la presentación del allanamiento, corresponde al resolutor dar por concluido el procedimiento y determinar directamente la responsabilidad del proveedor (fundar la denuncia) sin analizar el fondo del asunto, es decir, sin considerar si se cometió una infracción al CPDC. Así pues, este criterio guarda relación con la corriente señalada por Ledesma anteriormente, que consideraba que una vez planteado el



allanamiento no es necesario enjuiciar los hechos ni realizar una valoración de la prueba, ni realizar un análisis de los fundamentos jurídicos y fácticos.

Sobre este último punto, si bien el criterio general del ORPS de Puno consiste en no analizar el fondo de la denuncia, como se indica en el gráfico 8, existen dos casos en los que sí se efectuó dicho análisis. El primero fue el expediente 142-2018/PS0-INDECOPI-PUN iniciado en contra de Jatsa S.A.C. en el que el proveedor formuló el allanamiento, pero este no fue considerado por el ORPS porque el proveedor cuestionó que la denuncia no se encontraba acreditada y que no se encontraba de acuerdo con la medida correctiva solicitada por el consumidor, por lo que al no haber renunciado a su derecho de defensa, que es una característica propia del allanamiento, no podía ser considerado como tal para los efectos de ley.

En el segundo caso, contenido en el expediente 63-2021/PS0-INDECOPI-PUN iniciado en contra de Telefónica del Perú S.A.A., el ORPS analizó el fondo de la denuncia en tanto el proveedor planteó algunas cuestiones previas, como una supuesta contravención al principio de *Non bis in ídem*, una excepción de incompetencia y una supuesta falta de interés para obrar; aun así, se aprecia que el allanamiento fue admitido y se exoneró de la multa y de los costos al proveedor.

Por otra parte, en los casos en los que no se efectuó un análisis de fondo, el ORPS de Puno expuso lo siguiente al momento de declarar fundados los procedimientos con allanamiento:

1. Se determinó la conclusión liminar del procedimiento y se impuso como sanción una amonestación, en tanto el allanamiento fue planteado dentro del plazo de descargos; además, se señaló que no hubo vulneración de intereses colectivos y/o difusos, sino que solo se afectaron intereses particulares.

2. Se indicó que el requisito *sine qua non* para aplicar el allanamiento formulado era el de oportunidad, es decir, que sea formulado dentro del plazo de descargos, sin existir mayor condición. Adicionalmente, se precisó que, una vez planteado el allanamiento expresamente formulado, correspondía determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.
3. En algunos casos se mencionó que el allanamiento constituía una circunstancia atenuante y que, por tanto, corresponde concluir con el procedimiento de manera liminar.
4. Se tomó en cuenta el criterio adoptado por la SPC mediante la Resolución N° 327-2019/SPC-INDECOPI y se dispuso que el allanamiento debe concederse sin determinar la responsabilidad del proveedor ni realizar análisis de fondo, aun cuando el denunciado esgrima argumentos de defensa orientados a desvirtuar las imputaciones formuladas en su contra.

Sobre este último punto, se recabó información respecto a la cantidad de procedimientos en los que el denunciado formuló argumentos de defensa pese a haberse allanado a la denuncia, obteniendo el resultado contenido en la Tabla 12. En los casos en los que sí se formuló argumentos de defensa, el ORPS no consideró relevante pronunciarse sobre estos en tanto los proveedores se allanaron a las imputaciones, por lo que se concedió el allanamiento sin efectuar un análisis de fondo.

Tabla 12. Número de casos en los que el denunciado formuló argumentos de defensa pese a haberse allanado a la denuncia

¿El denunciado formuló argumentos de defensa pese a haberse allanado a la denuncia?	N.º de casos
SI	11
NO	60
TOTAL	71



Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De todo lo anterior, se colige que el ORPS de Puno, al amparo de las normas emitidas en protección al consumidor, determina la responsabilidad del proveedor en los casos de allanamiento sin efectuar un análisis de fondo, limitándose a señalar en sus resoluciones que los únicos requisitos que deben evaluarse para conceder el allanamiento son que: i) sea formulado dentro del plazo de descargos; y, 2) que las infracciones no afecten intereses colectivos o difusos; y así, sin mayor análisis, se impone al proveedor una amonestación, se le exonera del pago de costos y se dicta, en la mayoría de los casos, medidas correctivas en favor del consumidor.

En contraste con lo anterior, debemos tener en cuenta que, si bien la actuación del ORPS de Puno es normativamente correcta, las sanciones administrativas impuestas no se estarían aplicando como consecuencia de la comisión de una infracción como tal, ya que dicho órgano resolutorio no estaría realizando un análisis de fondo en dichos casos y, por tanto, no estaría evaluando si el proveedor es administrativamente responsable por los hechos denunciados (es decir, si realizó la conducta tipificada como infracción administrativa).

Adicionalmente, consideramos que, aun cuando la cuantía de la sanción sea mínima (recordemos que en los casos de allanamiento se impone una amonestación), sí debería analizarse de manera efectiva si el denunciado habría incurrido o no en una infracción administrativa, puesto que de no hacerlo se estarían transgrediendo los principios que rigen los procedimientos sancionadores, como el de causalidad, que establece que la responsabilidad debe recaer sobre quien realiza la conducta constitutiva de infracción administrativa.



Ello, nos lleva a la actual discusión de la doctrina sobre la naturaleza del PAS de protección al consumidor tramitado ante Indecopi, el cual al recoger características propias del PAS (al actuar como juez y parte) y del procedimiento trilateral (al permitir la autocomposición), tendría una naturaleza sancionadora con rasgos de un procedimiento trilateral (Pélaez, 2014).

Así pues, el allanamiento, como se mencionó anteriormente, es una figura recogida del proceso civil que usualmente se aplica en los procedimientos trilaterales que, a diferencia de los PAS (cuyo objetivo principal consiste en sancionar al administrado por la comisión de una infracción administrativa), tienen por finalidad primordial resolver un conflicto de intereses suscitado entre dos o más particulares. Por consiguiente, la aplicación del allanamiento en los procedimientos enteramente trilaterales se encontrará justificada por la naturaleza misma de los intereses que se intentan proteger.

A manera de ejemplo, se tiene que el allanamiento es utilizado en el procedimiento trilateral de Osiptel (para la atención de los reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones), y no presenta mayor complicación en su aplicación, al ser el procedimiento enteramente trilateral y al no estar condicionado a la determinación previa de responsabilidad del proveedor (Resolución de Consejo Directivo n.º 047-2015-CD-OSIPTEL).

En ese sentido, se tiene que las normas de protección al consumidor permiten la aplicación del allanamiento en los PAS tramitados ante el Indecopi, el cual, en teoría, debería dar solución a la pretensión del consumidor y, por ende, concluir el procedimiento. No obstante, en la práctica, se observa que para que el consumidor cuente con un título ejecutivo (que contenga las medidas correctivas que solicitó y las pueda hacer efectivas) se requiere que previamente la autoridad determine la responsabilidad



del proveedor, ya que no sería posible dictar medidas correctivas si el denunciado, previamente, no ha sido hallado responsable de la comisión de la infracción; sin embargo, la determinación de responsabilidad, como se indicó anteriormente, se estaría efectuando de manera directa y sin realizar un análisis de fondo.

Por consiguiente, se colige que la determinación de responsabilidad en los casos con allanamiento solo se realizaría con la finalidad de cumplir con el propósito del allanamiento, el cual es que se dicten medidas en favor del consumidor; sin embargo, en la práctica se trataría tan solo de una mera formalidad que tiene por fin aparentar que se ha hallado responsable al administrado, pese a que en realidad no se han valorado las pruebas obrantes en el expediente ni se ha realizado un análisis del fondo de la cuestión.

Otro punto que debemos mencionar es que la figura del allanamiento contemplada en el CPDC tiene los mismos efectos prácticos que el reconocimiento (en ambas no se analiza el fondo de la cuestión, además de que exoneran del pago de costos y de la multa al proveedor); no obstante, de acuerdo con el CPC existe una diferencia sustancial entre ambos que consiste en que en el reconocimiento se reconocen los hechos y los fundamentos jurídicos, es decir, se reconoce la infracción administrativa, mientras que, con el allanamiento, se reconoce únicamente la pretensión del consumidor; pese a ello, se aprecia que para el CPDC ambas figuras serían equivalentes al generar, en la práctica, los mismos efectos jurídicos.

En razón de lo anterior, resulta cuestionable la coexistencia de ambas figuras jurídicas en el CPDC, más aun teniendo en cuenta que el allanamiento ha sido introducido forzosamente en los PAS de protección al consumidor, pese a que su aplicación genera diversos problemas como el hecho de que tenga que determinarse la responsabilidad del proveedor en apariencia y sin efectuar un análisis de fondo, y no contribuye con lograr la



finalidad del PAS, que es la determinación de la responsabilidad administrativa y la correspondiente sanción a imponer para evitar que dicha conducta se repita en el futuro.

Por consiguiente, consideramos que la figura más idónea a aplicarse en los PAS de protección al consumidor es el reconocimiento, la cual, a diferencia del allanamiento, sí se encuentra contemplada en el TUO de la LPAG. Complementando esta idea, con el reconocimiento el proveedor reconoce la imputación y la pretensión, por lo que no sería necesario pronunciarse sobre la responsabilidad administrativa del proveedor ni recurrir a malabarismos jurídicos para que el consumidor cuente con un título ejecutivo que reconozca las medidas correctivas solicitadas.

Tengamos en cuenta también que, en las resoluciones emitidas por el ORPS de Puno, se estaría determinando directamente la responsabilidad del proveedor sin efectuar un análisis de fondo pese a que este último no ha reconocido la comisión de la infracción administrativa sino únicamente la pretensión, por lo que se estaría determinado su responsabilidad sin que haya existido un previo y expreso reconocimiento por parte del proveedor de la comisión de la infracción, ni un análisis de fondo que determine si hubo o no una infracción administrativa.

Así pues, si bien normativamente se encuentra permitido que el ORPS de Puno determine la responsabilidad de manera directa y sin analizar el fondo de la cuestión en los casos de allanamiento, en la práctica ello estaría generando problemas, ya que las figuras del reconocimiento y del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tendrían los mismos efectos jurídicos, por lo que el órgano resolutorio estaría tomando el allanamiento no solo como una aceptación de la pretensión, sino como un reconocimiento de los hechos y fundamentos jurídicos, por lo que se estaría determinando la



responsabilidad de la comisión de una infracción sin analizar el fondo de la cuestión y sin que exista un reconocimiento expreso por parte del proveedor.

4.2. CONSECUENCIAS EN LA LABOR SANCIONADORA DEL INDECOPI DENTRO DEL PAS

4.2.1. El menoscabo en la facultad sancionadora del Indecopi al disminuir la recaudación de recursos

El artículo 247 del TUO de la LPAG indica que, si el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito, y, en caso la sanción aplicable sea una multa, esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

Por su parte, el artículo 112 del CPDC establece que, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el allanamiento o el reconocimiento tendrán efectos diferentes dependiendo de la oportunidad en la que fueron planteados; así pues, si se realizaron con la presentación de los descargos se podrá imponer una amonestación; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

La derogada Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI establecía que cuando el denunciado formule el allanamiento o reconocimiento dentro del plazo de descargos, se le impondrá una amonestación; por otro lado, si presenta el allanamiento fuera del plazo de descargos o del plazo de prórroga concedido, se le impondrá una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción.

La también derogada Directiva 001-2019-DIR-COD-INDECOPI modificó ligeramente lo dispuesto en la anterior disposición, al señalar que en los casos en los que el allanamiento o reconocimiento se presente dentro del plazo para realizar sus descargos, se “podrá imponer una amonestación”, ello, en concordancia con lo dispuesto en el CPDC que deja a la discrecionalidad de la autoridad administrativa la imposición de una sanción



de amonestación en los casos de allanamiento o reconocimiento, a diferencia de la anterior directiva que disponía como un deber la imposición de una amonestación cuando el allanamiento se formulaba dentro del plazo de descargos.

Finalmente, la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI (actualmente vigente) sigue la línea del CPDC e indica que cuando el allanamiento o reconocimiento se realice dentro del plazo para formular los descargos, se podrá imponer una amonestación; por el contrario, si se presenta fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción.

Por su parte, en los Lineamientos sobre protección al consumidor (SPC, 2019) se establece que si el proveedor reconoce o se allana al momento de presentar los descargos, corresponderá a la autoridad declarar fundada la denuncia, evaluar si corresponde sancionarlo con una amonestación y exonerarlo de los costos del procedimiento; en caso el allanamiento o reconocimiento sea realizado luego o fuera del plazo de presentación de los descargos, será evaluado únicamente como atenuante al momento de graduar la sanción y no se le exonerará de los costos (Resoluciones n.º 3115-2018/SPC-INDECOPI y n.º 3523-2018/SPC-INDECOPI).

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor sancionadora del Indecopi; en ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que la aplicación del allanamiento estaría menoscabando la facultad sancionadora del Indecopi al disminuir la recaudación de recursos por parte del ORPS de Puno.

En cuanto a eso, de la información recabada en las fichas de observación, se desprende que, siguiendo el criterio de la SPC y las disposiciones contenidas en las normas de protección al consumidor, el ORPS de Puno ha impuesto como sanción una amonestación en la gran mayoría de los casos en los que se formuló el allanamiento (ver Tabla 13). Cabe indicar que dicho criterio parte de la discrecionalidad de esta autoridad resolutive, ya que el CPDC, como se indicó anteriormente, no lo obliga *per se* a imponer una amonestación en todos los casos en los que se presente el allanamiento.

Tabla 13. Tipo de sanción impuesta en los procedimientos resueltos por allanamiento

TIPO DE SANCIÓN	N.º DE CASOS
AMONESTACIÓN	68
MULTA	3
TOTAL	71

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Así, en la Tabla 13 se observa que, en 68 procedimientos de 71, se sancionó con una amonestación a los proveedores que se allanaron, por lo que se colige que el criterio generalmente adoptado por el ORPS de Puno consiste en imponer una amonestación en los casos de allanamiento.

Es importante precisar, que esta autoridad administrativa utilizó los criterios de graduación de la sanción establecidos en el artículo 112 del CPDC, como son el beneficio ilícito o daño al consumidor, la probabilidad de detección de la infracción, el daño al mercado y la conclusión liminar, considerándose al allanamiento como un atenuante especial de responsabilidad.

No obstante, desde el año 2021, el ORPS de Puno, al momento de graduar la sanción, viene aplicando las reglas establecidas en el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi, a través de cual los órganos resolutivos pueden graduar las sanciones utilizando fórmulas y valores preestablecidos, lo que deja poco espacio al criterio discrecional de cada autoridad administrativa.

En el capítulo I del Anexo del mencionado Decreto Supremo se establece la fórmula que deberá ser utilizada por los órganos resolutivos al momento de graduar la sanción:

Fórmula 1

$$(I) M = m \times F$$

Siendo M igual a la multa preliminar que se obtiene como resultado de multiplicar la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes (F), para luego verificar que dicha multa no exceda los topes legales.

A efectos de determinar la multa base (m), el ORPS de Puno ha adoptado el criterio de utilizar el “Método basado en valores preestablecidos” establecido en el referido decreto supremo, cuyo primer componente será el tipo de afectación (muy baja, baja, moderada, alta y muy alta) y el tamaño del infractor (persona natural o microempresa, pequeña empresa, mediana empresa o gran empresa), mientras que el segundo componente lo constituye el factor de duración. Luego, el resultado de la multa base se multiplicará por las circunstancias atenuantes y/o agravantes que se encuentran previamente establecidas en el Cuadro 2 del anexo del Decreto Supremo (Ver Anexo 2 de la presente tesis). La norma precisa que las circunstancias atenuantes pueden reducir



la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En del cuadro 2 del Anexo, que contiene las circunstancias atenuantes y agravantes, se establece como criterio atenuante el reconocimiento de las imputaciones o el allanamiento a las pretensiones después de la presentación de los descargos, que reducirá la sanción en un 50%. Sobre ello, el ORPS de Puno advierte que el allanamiento formulado dentro del plazo de descargos no ha sido incluido como una circunstancia atenuante dentro del mencionado cuadro.

En ese sentido, el ORPS de Puno maneja el criterio de que, si bien en el Decreto Supremo no se ha contemplado el porcentaje de reducción que se aplicará frente a un reconocimiento o allanamiento presentado dentro del plazo de descargos, en la medida que este supuesto merece un tratamiento más beneficioso y favorable en comparación con los casos de allanamiento tardío, la sanción a imponerse deberá reducirse a un monto inferior al 50%, siendo la única sanción posible la amonestación.

Por otra parte, a través de solicitudes de acceso a la información pública, se recabó información sobre la cantidad multas impuestas por el ORPS de Puno desde el año 2011 (año de la entrada en vigor del CPDC) hasta el 2022 en los procedimientos de protección al consumidor iniciados por denuncias de parte, además del número de procedimientos que este órgano resolutorio tramitó por año.

Es importante recordar que, desde el 29 de diciembre de 2016, entró en vigor la modificatoria del CPDC que introdujo a figura del allanamiento, por lo que, para un mejor análisis de la cantidad de multas impuestas y del número de procedimientos por año, se tomó en cuenta dos periodos: el periodo antes de la entrada en vigor de la modificatoria

que comprende a los años 2011 a 2016, y el periodo que comprende los años después de la entrada en vigor de la modificatoria que comprende a los años 2017 a 2022.

Tabla 14. Multas impuestas y de procedimientos por año tramitados por el ORPS de Puno desde la entrada en vigor

AÑO	MONTO TOTAL DE MULTAS IMPUESTAS (UIT)	N.º PROCEDIMIENTOS
2011	9	48
2012	23.94	131
2013	46.76	156
2014	20.86	118
2015	21.5	144
2016	24.25	119
2017	40.99	90
2018	146.5	184
2019	12	151
2020	15	107
2021	2.5	150
2022	54.07	89

Entrada en vigor del allanamiento

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Así, con la finalidad de determinar si hubo una reducción en la imposición de multas luego de la introducción de la figura del allanamiento a partir del año 2017, se realizó una comparación entre el promedio de multas impuestas desde el año 2011 hasta el 2016, con el monto total de multas impuestas por año desde 2017 hasta la fecha.

En primer lugar, se calculó el promedio de multas impuestas durante los años 2011 hasta 2016, obteniéndose como resultado la suma de 24.39 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Fórmula 2**Fórmula general para calcular el promedio**

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots + x_n}{n}$$

$$\text{Promedio multas (2011, 2016)} = \frac{9 + 23.94 + 46.76 + 20.86 + 21.5 + 24.25}{6}$$

$$\text{Promedio multas (2011, 2016)} = 24.39 \text{ UIT}$$

De igual manera, se calculó el promedio de procedimientos de protección al consumidor iniciados por denuncia de parte desde el año 2011 hasta el 2016, obteniéndose que en promedio se presentaron 119.33 denuncias durante dicho periodo.

$$\text{Promedio PAS (2011, 2016)} = \frac{48 + 131 + 156 + 118 + 144 + 119}{6}$$

$$\text{Promedio multas (2011, 2016)} = 119.33$$

Luego de establecido el promedio de multas impuestas y procedimientos tramitados durante los años 2011 a 2016, se elaboró la siguiente tabla en la que se comparó dicho promedio con las multas impuestas durante 2017 a 2022, ello con la finalidad de determinar si hubo un aumento o disminución en la imposición de multas a partir de la entrada en vigor de la modificatoria establecida a fines de 2016.

Tabla 15. Porcentaje de aumento o disminución de las multas impuestas y procedimientos resueltos durante los años 2017-2022 con respecto al periodo comparativo (2011-2016)

AÑO	MONTO TOTAL DE MULTAS IMPUESTAS (UIT)	N.º PROCEDIMIENTOS RESUELTOS	PORCENTAJE DE AUMENTO O DISMINUCIÓN DE MULTAS*		PORCENTAJE DE AUMENTO O DISMINUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS*	N.º PAS CON ALLANAMIENTO
2011-2016	24.39	119.33				
2017	40.99	90	68.06%	▲	-24.58%	2
2018	146.5	184	500.66%	▲	54.19%	11
2019	12	151	-50.80%	▼	26.54%	19
2020	15	107	-38.50%	▼	-10.33%	16
2021	2.5	150	-89.75%	▼	25.70%	20
2022	54.07	89	121.69%	▲	-25.42%	3

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

* Para calcular el porcentaje de aumento o disminución se restó la cantidad del período a comparar menos la cantidad del período comparativo, y se dividió dicho resultado entre la cantidad original.

Así pues, de la Tabla 15 se extrae que el promedio multas impuestas desde el 2011 hasta el 2016 ascendió 24.39 UIT, el cual fue tomado como **periodo comparativo** a fin de determinar si hubo un aumento o disminución en la imposición de multas a partir de la entrada en vigor de la norma que introdujo el allanamiento a fines de 2016. Las multas impuestas durante este periodo fueron comparadas con las impuestas durante cada uno de los años en los que fue aplicado el allanamiento desde su entrada en vigor.

De esta manera, se aprecia que durante el año 2017 (año en que entró en vigor la modificatoria) hubo un aumento en la imposición de multas con respecto al periodo comparativo, ya que se impuso un 68.06% más (40.99 UIT) que lo que se impuso durante los años 2011 a 2016. Siguiendo esa línea, en el año 2018 hubo un incremento bastante elevado (500.66 %) con respecto de las multas impuestas durante el periodo comparativo.



En el año 2022, también, se aprecia un aumento significativo en la imposición de multas, ya que se impuso 121.69% más que lo impuesto durante el periodo comparativo.

No obstante, durante los años 2019 al 2021, se observa que hubo una disminución en la imposición de multas, ya que en el año 2019 se impuso un 50.8% menos que durante el periodo comparativo; de igual manera, en el año 2020 se impuso un 38.50% menos que durante el periodo comparativo y durante el año 2021 se impuso un 89.75% menos que lo impuesto en el período comparativo.

Sin perjuicio de lo anterior, debe precisarse que el aumento en la imposición de multas durante los años 2017, 2018 y 2022 obedecería a distintos factores que no estarían ligados a la entrada en vigor de la modificatoria; por ejemplo, se observa que durante el 2017 tan solo se presentaron dos procedimientos con allanamiento y que incluso en uno de ellos el ORPS de Puno impuso como sanción una multa total de 7 UIT (Exp. 107-2016/PS0-INDECOPI-PUN), por lo que se colige que el aumento en la imposición de multas no tendría una relación directa con la introducción de la figura de allanamiento.

Siguiendo esa línea, en el año 2018, se verifica un incremento considerable del número de procedimientos resueltos (un incremento del 54.19% con respecto de los PAS resueltos durante el periodo comparativo), lo que en gran parte habría generado el aumento del monto total de multas impuestas, además de que, durante este año, se resolvieron solo 11 procedimientos con allanamiento. De este modo, se colige que el aumento de multas durante el 2018 no tendría una relación directa con la introducción del allanamiento en los PAS tramitados por el ORPS de Puno.

De la misma manera, en lo que va del 2022, tan solo se han resuelto 3 PAS con allanamiento de 89 procedimientos iniciados, por lo que se podría concluir que durante este año el aumento en la imposición de multas no tendría una relación directa con la



presentación del allanamiento. Cabe indicar que, durante el presente año, se utilizó el Decreto Supremo de graduación de multas en los procedimientos iniciados por denuncias de parte, por lo que se impuso multas mucho más altas al graduarse estas con base en criterios preestablecidos.

Por otro lado, en el año 2019, se aprecia que hubo un incremento del 26,54% del número de PAS con respecto a los resueltos durante el periodo comparativo, al haberse resuelto en total 151 procedimientos; sin embargo, se aprecia una disminución del 50.80% en la imposición de multas con respecto al periodo comparativo. De mismo modo, en 2020, si bien hubo una disminución en el número de procedimientos resueltos (-10.33%) se aprecia una disminución considerable del 38.50% del total de multas impuestas con respecto al periodo comparativo. Este patrón se repite en el año 2021 ya que hubo un incremento del número de procedimientos resueltos en un 25.70%, pero disminuyó notablemente la imposición de multas en un 89.75%.

Debe notarse que, durante los años 2019, 2020 y 2021, se concentra la mayor cantidad de PAS resueltos con allanamiento, siendo que en el año 2019 se presentaron 19 PAS, en 2020 se presentaron 16 PAS y en 2021 se presentaron 20 PAS con allanamiento.

De lo anterior, podría colegirse que, durante los años 2019, 2020 y 2021, la imposición de multas disminuyó considerablemente con respecto a las impuestas durante los años 2011 a 2016 en tanto hubo una mayor incidencia en la presentación de solicitudes de allanamiento, lo que permite concluir que hubo una disminución en la recaudación de recursos como consecuencia de la aplicación de la figura del allanamiento a partir del año 2017.

Aunado a ello, conforme se indicó en el punto 4.1.2, si bien el allanamiento favorecería a la administración pública al reducir su carga procedimental, puesto que evita



que la autoridad despliegue mayores actos de instrucción e investigación, también se estaría ocasionando la disminución en la recaudación de recursos con la aplicación de las amonestaciones, lo que menoscabaría la facultad sancionadora de la administración pública.

4.2.2. La reincidencia no se estaría aplicando como un agravante de responsabilidad para graduar la sanción en los casos de allanamiento

El artículo 248 del T.U.O. de la LPAG establece que la potestad sancionadora se rige, entre otros, por el principio de razonabilidad, el cual establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. De ese modo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, y se debe observar como criterio de graduación de la sanción a la reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

Siguiendo este marco, el artículo 112 del CPDC establece como un criterio agravante especial para la graduación de las sanciones administrativas, a la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

De acuerdo con Morón (2018, p. 399), el principio de razonabilidad es empleado para orientar y controlar el ejercicio de la autoridad para la determinación de la sanción aplicable al infractor, proscribiendo los dos extremos agravantes a este principio: la infrapunición y el exceso de punición. El primer defecto será la punición diminuta o que implica afectar de manera ridícula al infractor, de tal modo que no llegue a ser disuasiva, sino que podría ser considerado como un costo que podría asumir con la finalidad de



obtener un beneficio ilegítimo que la conducta ilegal le pueda hacer obtener. El segundo defecto, será evitar la punición arbitraria o el exceso de punición.

Siguiendo dicha línea, las normas establecen las circunstancias atenuantes y agravantes que complementan la tipificación de la conducta a través de la incorporación de consideraciones de menor y mayor punición. Así pues, en nuestro ordenamiento, al desarrollarse el principio de razonabilidad, se enumeran las circunstancias que la autoridad administrativa debe evaluar para individualizar la sanción, incluyendo, entre ellas, la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción (penalizar de mayor manera las conductas reiteradas o habituales por parte del infractor). El objetivo de ello es delimitar el ámbito de discrecionalidad con que cuenta la Administración Pública al momento de individualizar la sanción a aplicarse (Morón, 2018, pp. 402-404).

Con estos rangos dosifica los mínimos y máximos punitivos, según se trate de infracciones leves, graves y más graves. No obstante, dentro de estos linderos, la Administración Pública preserva un nivel de discrecionalidad para elegir la cuantía de la sanción aplicable. En línea con lo que hemos venido opinando, dicha discrecionalidad no empodera a la Administración Pública de la capacidad para actuar correctamente cualquiera sea la alternativa punitiva que adopte, pues estando frente a derechos de los administrados, la dosificación de la pena debe superar el test que le impone el principio de razonabilidad. (Morón, 2018, p. 404)

Así, siguiendo a dicho autor, la medida sancionadora debe ser idónea y coherente para lograr el fin previsto por el legislador al habilitar la potestad sancionadora a la autoridad administrativa sobre determinada sanción; en ese sentido, debe evitarse caer en la insuficiencia de la sanción, es decir, que la sanción a imponerse sea más ventajosa que

el beneficio que el infractor pudiera obtener por la realización de la conducta prohibida (Morón, 2018, p. 408).

En la presente investigación se estableció como hipótesis que la aplicación del allanamiento en los PAS de protección al consumidor tramitados por el ORPS de Puno genera consecuencias jurídicas negativas en la labor tuitiva del Indecopi; en ese sentido, una de las consecuencias que esta tesis plantea es que no se estaría aplicando la reincidencia como un agravante de responsabilidad para la graduación de la sanción en los casos de allanamiento, lo que estaría ocasionando impunidad en la comisión de las conductas calificadas como infracción.

Con la finalidad de analizar este punto es importante, en primer lugar, conocer cuáles son las actividades económicas de los proveedores que más allanamientos han presentado para evadir la imposición de una multa, así, de la información recabada a través de las fichas de observación, se aprecia que los proveedores que realizan la actividad económica de servicios bancarios y financieros son los que más se han acogido al allanamiento (44 casos de 71), seguido de la venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados (5), servicios de educación superior (4) y telecomunicaciones (4).

Tabla 16. Lista de casos con allanamiento por actividad económica

ACTIVIDAD ECONÓMICA	N.º DE CASOS
OTROS SERVICIOS O PRODUCTOS PRESTADOS POR ASOCIACIONES	1
OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR	1
SEGUROS	2
SERVICIO EDUCACIÓN SUPERIOR	4
SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	44
SERVICIOS DE EDUCACIÓN BASICA REGULAR	3
SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA	1
TELECOMUNICACIONES	4
TRANSPORTE AEREO	2

TRANSPORTE DE CARGA	1
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS	1
TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	1
VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS	5
VENTA DE EQUIPOS CELULARES	1
TOTAL	71

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Siguiendo esa línea, en la siguiente tabla se observa un listado de todos los proveedores que presentaron allanamiento desde la entrada en vigor de la modificatoria y que fueron favorecidos con la aplicación de una sanción de amonestación:

Tabla 17. Proveedores favorecidos con la aplicación del allanamiento

NOMBRE DEL PROVEEDOR	N.º CASOS EN LOS QUE FORMULÓ ALLANAMIENTO
BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	3
BANCO BBVA PERÚ	1
BANCO DE CRÉDITO DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	1
BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS SOCIEDAD ANÓNIMA	1
BANCO INTERNACIONAL DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA - INTERBANK	2
BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	4
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA SOCIEDAD ANÓNIMA	1
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.	1
COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	4
CREDISCOTIA FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA	2
ENTEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	3
EXPRESO TURISMO SAN MARTÍN E.I.R.L.	1
FINANCIERA OH! S.A.	22



JATSA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2
JULSA ÁNGELES TOURS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	1
LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA	1
LAN PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	1
LATAM AIRLINES PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	1
MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SOCIEDAD ANÓNIMA	1
PRO MUJER INC	1
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA	1
SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA	5
TELEFÓNICA DEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	2
TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	6
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	3
TOTAL	71

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De este modo, del listado anterior, se extrae los proveedores que realizan la actividad económica de servicios bancarios y financieros, y que fueron favorecidos por la aplicación del allanamiento; así como el número de casos en los que tuvieron participación (los cuales ascenderían en total a 44 procedimientos):

Tabla 18. Proveedores que realizan la actividad económica de servicios bancarios y financieros y que se allanaron a las pretensiones

NOMBRE DEL PROVEEDOR	N.º DE CASOS
BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	3
BANCO BBVA PERÚ	1
BANCO DE CRÉDITO DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	1
BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS SOCIEDAD ANÓNIMA	1



BANCO INTERNACIONAL DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA - INTERBANK	2
BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	4
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA SOCIEDAD ANÓNIMA	1
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.	1
CREDISCOTIA FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA	2
FINANCIERA OH! S.A.	22
MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SOCIEDAD ANÓNIMA	1
SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA	5
TOTAL	44

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Finalmente, de la tabla 17 se extrae también a los proveedores que presentaron el allanamiento una mayor cantidad de veces, encontrándose que Financiera Oh! S.A. es la empresa con más allanamientos presentados (22), seguida por Tiendas peruanas S.A. (6 veces) y Scotiabank Perú S.A.A. (5 veces).

Tabla 19. Proveedores que formularon allanamiento en más oportunidades

NOMBRE DEL PROVEEDOR	N.º DE CASOS
BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	3
BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	4
COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	4
ENTEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	3
FINANCIERA OH! S.A.	22
SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA	5
TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	6
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	3

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De este modo, analizaremos a continuación el hecho infractor por el cual se sancionó a los proveedores mencionados en el cuadro anterior, con la finalidad de verificar si dichos proveedores repitieron sus conductas infractoras, ya que, de ser así,

podríamos estar frente a casos de reincidencia. Adicionalmente, es importante indicar que para este análisis se considerará únicamente a los casos en los que el allanamiento fue planteado, es decir, no entrarán dentro de este universo los casos en los que se determinó la comisión de infracciones a las normas de protección al consumidor por razones distintas al allanamiento.

El primer proveedor de nuestra lista es Banco Azteca del Perú S.A. al que se le impusieron tres (3) sanciones en 2019 y 2021 por métodos abusivos de cobranza, lo que podría calificar como reincidencia. Cabe indicar que, pese a que la comisión de la conducta infractora fue repetida por el proveedor, el ORPS de Puno no consideró dicho criterio agravante al momento de graduar la sanción.

Tabla 20. Hechos infractores por los que se sancionó a Banco Azteca del Perú S.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	HECHO INFRACTOR	Sanción impuesta
47-2019/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA	Multa
108-2019/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA	Amonestación
108-2021/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	ATRIBUCIÓN INDEBIDA DE DEUDA	Amonestación
108-2021/PS0-INDECOPI-PUN		MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

En esa misma línea, se tiene que, en el caso de Banco Ripley S.A., se sancionó al proveedor por diversas materias, entre las cuales la infracción por consumos no reconocidos se repitió en los años 2020 y 2021. Nótese que el ORPS de Puno ha impuesto también la sanción de amonestación en 2021, pese a que la repetición de la conducta infractora podría calificar como reincidencia.

Tabla 21. Hechos infractores por los que se sancionó a Banco Ripley Perú S.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
136-2019/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	REPORTE INDEBIDO ANTE LA CENTRAL DE RIESGOS	Amonestación
77-2020/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANONIMA	REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO	Amonestación
14-2020/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	CONSUMOS NO RECONOCIDOS	Amonestación
		COBROS INDEBIDOS	Amonestación
89-2021/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	CONSUMOS NO RECONOCIDOS	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

Por otro lado, Colegios Peruanos S.A. fue sancionado por diversas materias, entre las cuales se encuentra la infracción de incumplimiento con el inicio de clases, por la cual el proveedor fue sancionado cuatro (4) veces en 2021 y 2022 con amonestación, pese a que ello podría calificar como reincidencia.

Tabla 22. Hechos infractores por los que se sancionó a Colegios Peruanos S.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
80-2021/PS0-INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	INCUMPLIMIENTO CON INICIO DE CLASES	Amonestación
		FALTA DE DEVOLUCIÓN DE SUMA DE DINERO	Amonestación
3-2022/PS0-INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	NO CUMPLIÓ CON EL INICIO DE CLASES	Amonestación
		FALTA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Amonestación
4-2022/PS0-INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	NO CUMPLIÓ CON EL INICIO DE CLASES	Amonestación
		FALTA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Amonestación
8-2022/PS0-INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	NO SE CUMPLIÓ CON EL INICIO DE CLASES	Amonestación
		NO CUMPLIR CON LA DEVOLUCIÓN PACTADA	Amonestación
		REQUERIR EL PAGO DE LA PENSIÓN DE FORMA INDEBIDA	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

También, se tiene el caso de Entel Perú, que fue sancionado con amonestación por la comisión de diversas conductas infractoras, entre ellas la venta de equipos celulares defectuosos, la falta de respuesta al reclamo y la falta de entrega de producto como consecuencia del allanamiento formulado; en este caso, las infracciones cometidas no fueron las mismas por lo que no podría calificarse a este proveedor como reincidente.

Tabla 22

**HECHOS INFRACTORES POR LOS QUE SE SANCIONÓ A ENTEL PERU
SOCIEDAD ANÓNIMA**

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
30-2021/PS0- INDECOPI-PUN	ENTEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	VENTA DE EQUIPOS CELULARES	Amonestación
78-2021/PS0- INDECOPI-PUN	ENTEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
122-2021/PS0- INDECOPI-PUN	ENTEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE ENTREGA DE PRODUCTO	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

En la Tabla 23 se observan los procedimientos en los que se concedió el allanamiento en favor de Financiera Oh!, los cuales ascendieron a 22. Se aprecia que el hecho infractor por el que más veces se ha sancionado a este proveedor fue por la comisión de la infracción de cobros indebidos (16 veces) y operaciones no reconocidas (5 veces), las cuales se repitieron a lo largo de los años 2018, 2019 y 2020, pero aun así, no fueron calificadas como reincidencia y por tanto continuó amonestándose al proveedor sin considerar esta circunstancia como agravante.

Tabla 23. Hechos infractores por los que se sancionó a Financiera Oh! S.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
14-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! S.A.	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
		REPORTE INDEBIDO ANTE LA CENTRAL DE RIESGOS	Amonestación
		AFILIACIÓN INDEBIDA A SEGURO	Amonestación
51-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
		REPORTE INDEBIDO ANTE LA CENTRAL DE RIESGOS	Amonestación
114-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
		FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
32-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
		COBROS INDEBIDOS	Amonestación
45-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
48-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	OPERACIÓN NO RECONOCIDA	Amonestación
33-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	DEBER DE INFORMACIÓN	Amonestación
76-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
83-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	OPERACIÓN NO RECONOCIDA	Amonestación
104-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
		FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
110-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
153-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
92-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
40-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
43-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	OPERACIÓN NO RECONOCIDA	Amonestación
46-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
53-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
78-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
79-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO	Amonestación
		COBROS INDEBIDOS	Amonestación
80-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
90-2020/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	OPERACIÓN NO RECONOCIDA	Amonestación
		COBROS INDEBIDOS	Amonestación

4-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	OPERACIÓN NO RECONOCIDA	Amonestación
-----------------------------	------------------------------------	----------------------------	--------------

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De otra parte, se observan también los procedimientos iniciados en contra de Scotiabank S.A.A., apreciándose que en los años 2019 y 2021 fue sancionado por no haber dado respuesta a un reclamo (2 veces), que al ser una conducta repetida podría haber calificado como reincidencia.

Tabla 24. Hechos infractores por los que se sancionó a Scotiabank Perú S.A.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
26-2019/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA	FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
		FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
55-2019/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	FALTA DE IDONEIDAD - PROMOCIONES	Amonestación
25-2021/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	COBROS INDEBIDOS	Amonestación
29-2021/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO	Amonestación
126-2021/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación
		FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De otra parte, se observan también los procedimientos iniciados en contra de Tiendas Peruanas, S.A. en los que se observa que en los años 2020 y 2021 fue sancionado por falta de devolución de dinero por cancelación de compra, que al ser una conducta repetida podría haber calificado como reincidencia.

Tabla 25. Hechos infractores por los que se sancionó a Tiendas Peruanas S.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
113-2019/PS0-INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE ENTREGA DE PRODUCTO	Amonestación
10-2020/PS0-INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CANCELACIÓN DE COMPRA	Amonestación
15-2021/PS0-INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANONIMA	CANCELACIÓN INDEBIDA DE ORDEN	Amonestación
28-2021/PS0-INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CANCELACIÓN DE COMPRA	Amonestación
56-2021/PS0-INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	PRODUCTO DEFECTUOSO	Amonestación
57-2021/PS0-INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.

De otra parte, se observan también los procedimientos iniciados en contra de Universidad Alas Peruanas SA., en los que se aprecia que en el año 2019 fue sancionado en dos (2) oportunidades por falta de idoneidad por no haber realizado los trámites para la obtención de grado de bachiller de los denunciados, que al ser una conducta repetida podría haber calificado como reincidencia.

Tabla 26. Hechos infractores por los que se sancionó a Universidad Alas Peruanas S.A.

N.º de Resolución Final	Denunciado	Materia	Sanción impuesta
117-2019/PS0-INDECOPI-PUN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE IDONEIDAD – TRÁMITES PARA OBTENER GRADO DE BACHILLER	Amonestación
118-2019/PS0-INDECOPI-PUN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE IDONEIDAD – TRÁMITES PARA OBTENER GRADO DE BACHILLER	Amonestación
119-2019/PS0-INDECOPI-PUN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	FALTA DE IDONEIDAD – NO RECONOCIMIENTO DE PENSIONES DE ENSEÑANZA	Amonestación

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.



En ese sentido, se observa que existen proveedores que se han allanado a pretensiones vinculadas a conductas infractoras realizadas de manera repetida, y que la autoridad, lejos de imponer una sanción considerando la reincidencia en la comisión de la conducta como un criterio agravante, ha continuado amonestando a estos proveedores.

Un ejemplo claro de ello es el caso de la empresa Financiera Oh! S.A. que se ha estado allanando a los procedimientos en reiteradas ocasiones durante los años 2018 a 2020 por la conducta de cobros indebidos, pero la autoridad ha continuado amonestando a dicho proveedor sin evaluar si la reincidencia en la comisión de esta conducta podría considerarse como un agravante de responsabilidad.

De este modo se observa que el ORPS de Puno no estaría utilizando el criterio agravante de la reincidencia al momento de graduar las sanciones por la comisión de conductas infractoras en los casos de allanamiento, pese a que esta se encuentra establecida en el T.U.O. de la LPAG y en el CPDC. Así, se colige al respecto que podríamos encontrarnos frente a un caso de infrapunición, en tanto el ORPS de Puno estaría imponiendo sanciones diminutas que no estarían disuadiendo a los proveedores de repetir la comisión de dichas infracciones en el futuro, peor aún, ello podría ser un aliciente para que los proveedores continúen realizando conductas infractoras a sabiendas de que la comisión repetida de la infracción no será considerada como un agravante por la autoridad administrativa y que continuará siendo amonestado.

Lo anterior, menoscabaría la facultad sancionadora de la Administración pública, ya que en los PAS de protección al consumidor no solo se encuentran en juego los intereses de las partes, como se indicó anteriormente, sino que se busca la corrección del mercado de las prácticas que distorsionen o afecten los legítimos intereses del mercado, lo que no se estaría logrando al imponerse una sanción tan diminuta como la



amonestación, ya que se le estaría dando un aliciente al proveedor para que continúe repitiendo dicha conducta en el futuro al saber que podrá obtener un beneficio ilegítimo que no será castigado por la autoridad de manera debida.

Cabe agregar que, los resultados obtenidos en la presente investigación, nos muestran que la mayoría de los casos por allanamiento son presentados por proveedores que pertenecen al sector bancario y financiero, es decir, que son presentados por grandes empresas que cuentan con personal técnico especializado y un gran equipo de asesoría legal; en tal sentido, se infiere que el allanamiento estaría favoreciendo en buena parte a las grandes empresas del sistema financiero y no a otros proveedores como microempresas o pequeñas empresas que sí podrían ver afectado su patrimonio de manera significativa con la imposición de una multa.

4.3. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN LEGISLATIVA

Con la finalidad de recabar perspectivas sobre una propuesta de modificación legislativa que parta de los resultados obtenidos en la primera parte de la presente investigación, se realizaron entrevistas a tres (3) expertos con experiencia profesional resolutive en materia de protección al consumidor en el Indecopi y con estudios en derecho empresarial, protección al consumidor y/o derecho administrativo.

De ese modo, expondremos los resultados alcanzados hasta el momento y los compararemos con las respuestas que los expertos brindaron a las preguntas formuladas en la entrevista relacionadas con dicho tema, para de esa manera, formular un proyecto de modificación legislativa del artículo 112 del CPDC y de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

1. Respecto al primer punto relacionado con la mínima reducción del plazo de resolución del procedimiento administrativo como consecuencia del



allanamiento, se concluyó que se requiere de una mayor celeridad en la tramitación de dichos procedimientos, por lo que debería procurarse la resolución del caso inmediatamente después de formulado el allanamiento. En ese sentido, se formuló a los entrevistados la siguiente pregunta: *¿Estaría de acuerdo con que se recorte el plazo para la resolución de conflictos en los casos en los que se presente el allanamiento?* Obteniendo las siguientes respuestas:

ENTREVISTADO A: *No estoy de acuerdo que exista mandato legal que recorte los plazos en estos casos. Los órganos resolutivos por un tema de practica administrativa resuelven los expedientes donde se presenten allanamientos antes del vencimiento del plazo legal.*

ENTREVISTADO B: *Sí estoy de acuerdo, como sugerencia un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la presentación del allanamiento.*

ENTREVISTADO C: *Sí estaría de acuerdo.*

Así, de lo anterior se observa que dos de los tres entrevistados sí estarían de acuerdo con implementar una modificación legislativa que recorte el plazo para la resolución de conflictos en los casos con allanamiento.

Adicionalmente, se tiene que el entrevistado A, que no estaría de acuerdo con dicha propuesta, manifestó que por un tema de práctica administrativa se resuelven los expedientes que presentan allanamiento antes del vencimiento del plazo legal; sin embargo, dicha afirmación no coincidiría con los resultados obtenidos en la presente investigación, que muestran que en la mayoría de los casos por allanamiento planteados respecto de la totalidad de pretensiones, el ORPS de Puno ha resuelto los procedimientos



en el plazo máximo establecido, es decir, que no hubo una mayor celeridad en la tramitación de los casos como consecuencia del allanamiento.

Adicionalmente, en este punto es importante considerar la respuesta del entrevistado B a la pregunta *¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?*

ENTREVISTADO B: *Sí, el apercibimiento de perder los beneficios obtenidos por el allanamiento (amonestación y exoneración de costos) cuando se verifique que se apeló una Resolución Final por hechos ajenos al fondo de controversia. Por ejemplo, apelar el plazo de cumplimiento de la medida correctiva, dicho acto genera innecesariamente un alargamiento del procedimiento.*

Dicho comentario, se condice con los resultados obtenidos en la primera parte de la presente tesis, en los que se planteó que el recurso de apelación planteado por el proveedor frente a los extremos allanados debería ser declarado improcedente al dilatar innecesariamente el procedimiento administrativo.

2. Respecto al segundo punto relacionado a que el allanamiento desincentiva que el proveedor opte por otros métodos de solución de conflictos, se formuló como conclusión que el allanamiento pueda plantearse únicamente en aquellos casos en los que previamente no se hubiera generado una reclamación ante el SAC o en el Libro de Reclamaciones, o que este hecho sea valorado como un agravante de responsabilidad y en consecuencia no se libere al proveedor de la multa a imponerse.



En ese marco, se planteó la siguiente pregunta a los entrevistados: *En caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi antes del inicio del PAS y este no hubiese sido solucionado por el proveedor, ¿estaría de acuerdo con una modificación legislativa que evite que dichos proveedores se acojan al allanamiento?* Obteniéndose las siguientes respuestas:

ENTREVISTADO A: *Como sabemos se podrá imponer como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse podrá ser pecuniaria. Ahora bien, excluir la aplicación de esta figura en caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o través de un reclamo en el Indecopi puede resultar contraproducente, pues ambos procedimientos (libro de reclamaciones y procedimiento de reclamo – INDECOPI) se caracterizan necesariamente por la negociación y la conciliación, no se determina algún tipo de responsabilidad; es más, existen proveedores que pueden tener argumentos para que una denuncia se declare infundada; empero, aun así, por un tema de política comercial solicitan el allanamiento a fin de no asumir costos en recursos y tiempo.*

No estoy de acuerdo con una exclusión por el sólo hecho de haberse presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o el Indecopi.

Ahora bien, se podría excluir de una sanción con amonestación, si el proveedor actúo de mala fe o negligencia, por ejemplo, en la no atención del reclamo en el plazo señalado por la norma.



ENTREVISTADO B: *No, pues el allanamiento es un mecanismo utilizado dentro de un procedimiento sancionador con consecuencias distintas, a diferencia del Libro de Reclamaciones que es un mecanismo de participación ciudadana o conciliatorio/mediación que se realiza a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi. En el caso del allanamiento, el proveedor tiene un plazo determinado para tomar la decisión de acogerse o no, considerar la modificatoria podría conllevar a un posible trato desigual o desigualdad de armas de los proveedores ante un procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra.*

Adicionalmente, se tiene que el entrevistado C manifestó sí estar de acuerdo con que se realice la modificación legislativa y complementó su respuesta a dicha pregunta al manifestar, en respuesta a la pregunta ***¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?***, que considera que sí deberían establecerse mejoras al CPDC, *“principalmente eliminar el allanamiento en aquellos casos en los que el proveedor tuvo la oportunidad de hacerlo ante el pedido del consumidor efectuado antes del procedimiento, por ejemplo, durante su etapa de reclamo o conciliación en Indecopi.”*

Así pues, para dos (2) de los expertos, no sería correcto que el proveedor formule el allanamiento si el consumidor presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones o a través del SAC antes del inicio del PAS sin que este último solucione la controversia, al tratarse de un mecanismo de participación autocompositiva que no guarda relación con la finalidad de los PAS.



No obstante, en este punto tomaremos en cuenta la opinión del entrevistado C, ya que la misma se condice con los resultados obtenidos en la primera parte de la presente investigación, al señalar que la autoridad no debería considerar el allanamiento, si el proveedor tuvo la oportunidad de hacerlo antes del inicio del procedimiento.

3. Respecto al tercer punto relacionado a que la exoneración de costos ocasiona que el Indecopi desconozca los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, se formuló como conclusión que resultaría más gravoso para el consumidor presentar una denuncia administrativa, ya que, al ser exonerado el proveedor del pago de costos, tendrá que asumir por completo el costo de dicho servicio.

En ese sentido, se formuló a los entrevistados la siguiente pregunta: *¿Estaría de acuerdo con una modificación legislativa que elimine la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento? Fundamente su respuesta.* Obteniendo las siguientes respuestas:

ENTREVISTADO A: *Sí, estoy de acuerdo con la eliminación de la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento; pues en muchos casos, al presentar una denuncia en materia de protección al consumidor se contrata los servicios profesionales de un abogado; por lo que, es razonable se reembolse tales gastos.*

ENTREVISTADO B: *Sí estoy de acuerdo, pero dicha situación debe ser considerada solo para casos complejos o de elevada cuantía donde se verifique de manera objetiva que, desde la denuncia, el consumidor interesado invirtió recursos para la elaboración de la misma.*



ENTREVISTADO C: *Sí estaría de acuerdo, ello generaría incentivos para que los proveedores busquen no llegar o esperar a la etapa procedimental.*

También, es importante considerar en este punto la respuesta del entrevistado A a la pregunta *¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?*, al señalar que *“se podría mejorar o modificar, la disposición tercera del referido artículo: pues considero que, en los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, no necesariamente se debe exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento.”*

Dichos comentarios, se condicen con los resultados obtenidos en la primera parte de la presente tesis, en los que se planteó la eliminación de la disposición que exonera a los proveedores del pago de costos con la presentación del allanamiento.

4. Respecto al cuarto punto relacionado a que las medidas correctivas solicitadas por el denunciante no son concedidas en su totalidad, se formuló como conclusión que debería denegarse las medidas correctivas solo en caso sean contrarias al ordenamiento jurídico, mas no deberá buscarse un sustento legal que ampare la pretensión del consumidor; por otro lado, en caso no se dicten medidas correctivas o las solicitadas sean denegadas en su totalidad, el allanamiento debería ser declarado improcedente y continuarse con el trámite del procedimiento administrativo, para que, luego de un análisis de fondo, se dicten medidas correctivas de oficio que resarzan de



manera acorde al consumidor por las consecuencias de la infracción administrativa.

Al respecto, el entrevistado A indicó en respuesta a la pregunta: *Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?*, lo siguiente:

ENTREVISTADO A: *Beneficia al consumidor, al concluirse el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (denuncia fundada sin análisis de fondo). Asimismo, se acoge las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, es decir, tiene una influencia directa en las pretensiones planteadas en la denuncia.*

Así, se observa que para el entrevistado A el allanamiento influye directamente en las pretensiones planteadas por el consumidor, lo que se condice con las conclusiones arribadas en la primera parte de la presente tesis, en las que se señala que las pretensiones allanadas por el proveedor únicamente deberían ser rechazadas por la autoridad cuando sean contrarias al orden jurídico, al tener el allanamiento una influencia directa en las pretensiones del consumidor.

5. Respecto al cuarto punto relacionado a que el allanamiento genera la conclusión de la emisión de una resolución que actúa como título ejecutivo y en la que no se analiza el fondo de la cuestión, se formuló como conclusión que las figuras del allanamiento y reconocimiento tendrían los mismos efectos jurídicos en la práctica, lo que genera que la autoridad administrativa tome el allanamiento no solo como una aceptación de la pretensión, sino como un reconocimiento de los hechos y fundamentos jurídicos, lo que



genera que se determine la responsabilidad de la comisión de una infracción sin analizar el fondo de la cuestión y sin que exista un reconocimiento expreso por parte del proveedor.

En ese sentido, se formuló a los entrevistados la siguiente pregunta: *¿Considera usted que el allanamiento y el reconocimiento se encuentran plenamente diferenciados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI? Fundamente su respuesta.* Obteniendo las siguientes respuestas:

ENTREVISTADO A: *Según la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI no hace una diferenciación conceptual entre la figura del allanamiento y el reconocimiento.*

Sin embargo, precisa claramente la finalidad fundamental en caso el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, como es dar 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.

ENTREVISTADO B: *No, si bien el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI recoge ambas figuras, su desarrollo no es exactamente como lo establecido en el Código Procesal Civil pues se menciona que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, lo cual es diferente al allanamiento de la pretensión, así como al reconocimiento*



de la pretensión y veracidad de hechos, recogidos en la norma procesal civil.

ENTREVISTADO C: *Desde mi punto de vista sí están diferenciados.*

6. Respecto al sexto punto relacionado a que la reincidencia no se estaría aplicando como un agravante de responsabilidad para graduar la sanción en los casos de allanamiento, se formuló como conclusión que ello estaría menoscabando la facultad sancionadora de la Administración pública, ya que en los PAS de protección al consumidor no solo se encuentran en juego los intereses de las partes, sino que se busca la corrección del mercado de las prácticas que distorsionen o afecten los legítimos intereses del mercado, lo que no se estaría logrando al imponerse una sanción tan diminuta como la amonestación frente a una conducta reincidente, ya que en lugar de sancionar al proveedor por la comisión de las conductas infractoras se le estaría dando un aliciente para que continúe repitiendo dicha conducta en el futuro al saber que podrá obtener un beneficio ilegítimo que no será castigado por la autoridad de manera debida.

En ese sentido, se formuló a los entrevistados la siguiente pregunta:

¿Estaría de acuerdo con que se elimine la disposición que exonera del pago de la multa en caso el proveedor hubiese incurrido en una conducta reincidente? Obteniendo las siguientes respuestas:

ENTREVISTADO A: *Considero que es un tema que se puede evaluar; sin embargo, me inclino por la posición de no eliminar tal disposición, pues desincentivaría que los proveedores se allanen a la denuncia, lo que genera mayor carga procedimental al resolver los expedientes analizando el fondo de la controversia. Según experiencia profesional muchos proveedores*



utilizan el mecanismo del allanamiento como parte de una política comercial, pues en muchos casos, resulta más costoso asumir la defensa en un procedimiento que cumplir con las pretensiones de la parte denunciante. Ahora bien, es importante precisar que el numeral 29° literal e) de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, establece que, cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación.

En ese contexto, según la norma antes descrita, el Órgano Resolutivo no se encuentra obligado (cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento) a imponer una amonestación, ya que de acuerdo con la naturaleza de la infracción y de daño perpetrado se podrá imponer una multa.

ENTREVISTADO B: *No, los proveedores perderían el incentivo de allanarse, sobre todo en los procedimientos más comunes, como es los del sistema financiero.*

ENTREVISTADO C: *No respondió.*

Dichos comentarios, si bien no niegan que la inaplicación del criterio agravante de reincidencia menoscabaría la facultad sancionadora del Indecopi, sí consideran que la aplicación de este agravante en los casos de allanamiento podría desincentivar que los proveedores se allanen a la denuncia. El entrevistado A señaló también que desde su experiencia profesional muchos proveedores utilizarían el mecanismo del allanamiento como parte de una política comercial al ser más costoso asumir la defensa de un caso que cumplir con la pretensión del denunciante.



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la primera parte de la presente tesis, los cuales fueron validados a través de las entrevistas realizadas a expertos en la materia, se formula la siguiente propuesta de modificación legislativa del artículo 112 del CPDC y del artículo 29 de la Directiva N.º 001-COD-INDECOPI:

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN LEGISLATIVA

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N.º 29571

“**Artículo 112.-** Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor se allane a las pretensiones del consumidor dentro del plazo concedido para formular descargos, se da por concluido el procedimiento con la emisión de una resolución que ordena el cumplimiento de las medidas correctivas solicitadas por el consumidor siempre que no vulneren el ordenamiento jurídico. Dicha resolución, se emite inmediatamente después de formulado el allanamiento* y no se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor. En caso el allanamiento sea planteado fuera del plazo para presentar los descargos, se considera al allanamiento formulado como un atenuante de responsabilidad, y se emite una resolución que analiza la responsabilidad del proveedor, sanciona al proveedor en caso se declare fundada la denuncia y dicta medidas correctivas acordes con la infracción cometida. En caso el consumidor no solicite medidas correctivas o la autoridad niegue las medidas correctivas por evidente contravención con el ordenamiento jurídico, el allanamiento se declara improcedente y se continua con el trámite de la denuncia. En ningún supuesto la



presentación del allanamiento exonera al proveedor del pago de costas y costos del procedimiento.

4. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones dentro del plazo para formular descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En ningún supuesto la presentación del reconocimiento exonera al proveedor del pago de costas y costos del procedimiento.
5. ***En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.*** (Este último párrafo fue transcrito de manera literal del artículo 112 del CPDC, en tanto consideramos que lo dispuesto en el mismo no debe ser objeto de modificación).

(...)"

**** De conformidad con lo establecido en el artículo 333 del CPC.***



DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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:

(…)

d) Cuando el proveedor se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la emisión de una resolución a través de la cual se dictan las medidas correctivas solicitadas por el consumidor siempre que no vulneren el ordenamiento jurídico. La resolución que pone fin al procedimiento se emite inmediatamente después de formulado el allanamiento. Dicha resolución no se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor ni impone una sanción, pero debe contener el apercibimiento de que en caso se incumpla con lo ordenado por la autoridad, se iniciará un procedimiento por incumplimiento de mandatos de acuerdo con lo establecido en el artículo 117 del Código.

Por otro lado, en caso el proveedor reconozca la denuncia, 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) En caso el allanamiento sea planteado fuera del plazo para presentar los descargos, se considera al allanamiento formulado como un atenuante de responsabilidad, y se emite una resolución que analiza la responsabilidad del proveedor, sanciona al proveedor en caso se declare fundada la denuncia y dicta medidas correctivas acordes con la infracción cometida.

Por otra parte, cuando el denunciado presente el reconocimiento dentro del plazo para realizar sus descargos se podrá imponer una amonestación. En caso el reconocimiento sea planteado fuera del plazo para presentar los descargos, se considera al allanamiento formulado como un atenuante de responsabilidad y se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción.

f) En ningún supuesto la presentación del allanamiento o reconocimiento exonera al proveedor del pago de costas y costos del procedimiento.

g) En caso el consumidor no solicite medidas correctivas o la autoridad las deniegue por evidente contravención con el ordenamiento jurídico, el allanamiento se declara improcedente y se continua con el trámite de la denuncia.

h) Se deniega el allanamiento si antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador el consumidor presenta un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi o en el Libro de Reclamaciones del proveedor por los hechos materia de allanamiento y si en dicha instancia fueron denegadas sus pretensiones o el caso fue archivado por el proveedor. En esos casos se continua con el trámite de la denuncia.

i) La apelación interpuesta respecto de los extremos allanados debe ser declarada improcedente.

(...)"



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se identificaron las siguientes consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento tiene en la labor tuitiva del Indecopi:

- i) El allanamiento redujo mínimamente el plazo de resolución de los PAS tramitados por el ORPS de Puno, ya que la mayoría concluyeron en el plazo legal máximo; además, de que actualmente los procedimientos se dilatan innecesariamente al no existir impedimento legal para impugnar los pronunciamientos con allanamiento.
- ii) El allanamiento, tal como está planteado en nuestras normas vigentes, desincentiva el uso de mecanismos de solución de conflictos más beneficiosos para el consumidor, puesto que el proveedor preferirá no dar una respuesta o responder negativamente a los reclamos del consumidor, a sabiendas de que si se inicia un PAS podrá acogerse al allanamiento y así liberarse del pago de la multa y costos.
- iii) El allanamiento genera que el proveedor no reconozca los gastos en asesoría legal efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, lo que ocasiona que, a la larga, sea más gravoso para este último denunciar la infracción ante la autoridad.
- iv) El allanamiento, tal como está planteado actualmente, no vincula la pretensión del denunciante con el pronunciamiento de la autoridad, lo que ocasiona que las medidas correctivas solicitadas por el denunciante en los PAS no sean concedidas en su totalidad por el ORPS de Puno; no obstante, en cualquier caso, el proveedor es exonerado del pago de costos y de la multa.
- v) El allanamiento requiere de la emisión de una resolución que determine la responsabilidad del proveedor sin efectuar un análisis de fondo para que surta efectos jurídicos, lo que estaría ocasionando que la coexistencia de las figuras jurídicas del allanamiento y el reconocimiento sea innecesaria.



SEGUNDA: Se identificaron las siguientes consecuencias jurídicas que la aplicación del allanamiento tiene en la labor sancionadora del Indecopi:

- vi) El allanamiento ocasionó que, durante los años 2019, 2020 y 2021, la imposición de multas disminuyera considerablemente; por tanto, se colige que hubo una disminución en la recaudación de recursos como consecuencia de su aplicación, lo que menoscaba la facultad sancionadora del ORPS de Puno.
- vii) La reincidencia no se estaría aplicando como criterio agravante en los casos con allanamiento, lo que menoscaba la facultad sancionadora del Indecopi ya que el proveedor podría tomar la sanción de amonestación como un aliciente para continuar repitiendo dicha conducta en el futuro.

TERCERA: Por otra parte, con base en las conclusiones anteriormente mencionadas, se formularon las siguientes propuestas de modificación legislativa: (i) que la resolución que pone fin al procedimiento sea emitida inmediatamente después de formulado el allanamiento de conformidad con lo establecido en el artículo 333 del CPC; (ii) que en los casos de allanamiento se concluya el procedimiento con la emisión de una resolución que dicte las medidas correctivas solicitadas por el consumidor siempre que no vulneren el ordenamiento jurídico y sin que se analice la responsabilidad administrativa del proveedor; (iii) que en caso el consumidor no solicite medidas correctivas o se denieguen las mismas por contravención con el ordenamiento jurídico, el allanamiento sea declarado improcedente y se continúe con el trámite de la denuncia; (iv) que en ningún supuesto la presentación del allanamiento exonere al proveedor del pago de costos del procedimiento; (v) que se deniegue el allanamiento si antes del inicio del PAS el consumidor presenta un reclamo ante el SAC o en el Libro de Reclamaciones por los hechos materia de allanamiento; y, (vi) que sea improcedente la apelación interpuesta respecto de los extremos allanados.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Respecto al primer objetivo específico, se recomienda a los órganos resolutivos del Indecopi a que reduzcan los plazos de resolución de los PAS con allanamiento, ya que no existiría una razón para que esta se dilate al no existir la necesidad de practicar mayores actos de instrucción o de actuar medios probatorios. Así también, se recomienda que adopten el lineamiento de la SPC que les sugiere declarar la improcedencia de la apelación respecto de los extremos allanados.

Por otro lado, se recomienda al Indecopi que, como parte de su gestión, impulse y fomente en los consumidores y proveedores una cultura de solución de conflictos basada en métodos autocompositivos que permita la resolución del caso con una mayor celeridad y que brinde soluciones que favorezcan a ambas partes del procedimiento, de tal manera que la denuncia administrativa sea la última herramienta a la que el consumidor recurra para dar respuesta a sus pretensiones. Adicionalmente, se le recomienda que sugiera, a manera de mejora legislativa, que la exoneración de costos ya no sea considerada como una consecuencia jurídica del allanamiento.

Asimismo, se recomienda al Indecopi que evalúe la pertinencia y necesidad de continuar aplicando el allanamiento y reconocimiento ya que, tanto en las normas de protección al consumidor como en la práctica, dichas figuras jurídicas son tratadas como equivalentes y generan los mismos efectos jurídicos.

SEGUNDA: Respecto del segundo objetivo específico, se recomienda a los órganos resolutivos del Indecopi que, como parte de su facultad discrecional, evalúen la aplicación del criterio agravante de reincidencia para la graduación de multas, ya que al dictarse una



amonestación en todos casos de allanamiento se estaría generando un aliciente en los proveedores para que continúen repitiendo las conductas infractoras en el futuro.

TERCERA: Finalmente, respecto del tercer objetivo específico, se recomienda al Indecopi que tome en cuenta las propuestas de modificación legislativa que plantea la presente tesis y realice una investigación sobre el impacto del allanamiento desde su entrada en vigor a fines de 2016 que abarque a todos los procedimientos administrativos sancionadores por infracciones al CPDC a nivel nacional, en la que se precisen los efectos jurídicos que la aplicación de dicho mecanismo genera en los consumidores, proveedores y en la propia autoridad administrativa, para así identificar las mejoras legislativas que podrían implementarse y que coadyuven a lograr la finalidad para la cual se introdujo dicho mecanismo.



VII. REFERENCIAS

1. Amaya, L. (17 de mayo de 2017). El allanamiento y reconocimiento en los procedimientos de protección al consumidor. *La Ley*. <https://laley.pe/art/3966/el-allanamiento-y-reconocimiento-en-los-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor>
Cerrón, L., Sánchez C., Alfaro, C., De la Cruz, M., Escalante, L., Salas, R., Chumbe, V., Sotomayor, C., Tolentino, D. (2019). Lineamientos sobre protección al consumidor. Consultado el 10 de octubre de 2022. https://www.indecopi.gob.pe/en/pc-marco-normativo2/-asset_publisher/LEYES_1/content/nuevos-lineamientos-sobre-proteccion-al-consumidor-?inheritRedirect=false
2. García, A. (2021). La inevitable derogación del Allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú [Maestría, Universidad Peruana Los Andes] Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2617>
3. Guzmán, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. Pacífico Editores S.A.C.
4. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Interamericana Editores S.A.
5. Indecopi – Gerencia de Estudios Económicos (2021). Propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos. *Indecopi Oficial*. Consultado el 10 de abril de 2022. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1783379-propuestas-para-la-proteccion-del-consumidor-en-el-comercio-electronico-y-la-seguridad-de-productos>



6. Indecopi - Gerencia de Estudios Económicos (diciembre de 2018). Impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N.º 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Indecopi Oficial*. Consultado el 10 de abril de 2022.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3846379/No+05-2018-GEE+Impacto+econ%C3%B3mico+de+los+incentivos+introducidos+por+el+Decreto+Legislativo+N%C2%B0+1308+en+el+C%C3%B3digo+de+Protecci%C3%B3n+y+Defensa+del+Consumidor+%28Ley+N+29571%29.pdf/cb37d69f-8502-2783-a99f-c21f7c7b41fb>
7. Indecopi (16 de septiembre de 2021) Presentar reclamos en Indecopi.
<https://www.gob.pe/532-presentar-reclamos-en-indecopi>
8. Ledesma, M. (2008). Comentarios al Código Procesal Civil Tomo II. Gaceta Jurídica.
9. Liza, G. (2018). El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador [Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14242#:~:text=De%20acuerdo%20a%20ello%2C%20se,que%20cuenta%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica>
10. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017) Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador. Consultado el 3 de octubre de 2022.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1526161/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20procedimiento%20administrativo%20sancionador.pdf?v=1609849061>



11. Morón, J. (2018). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica.
12. Peláez-Ypanaqué, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Ius Et Praxis*, (045), 217-225. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2014.n045.376>
13. Pineda, J. (2008). *Investigación Jurídica*. Editorial Pacífico.
14. Ramos, C. (2007). *Cómo hacer una tesis en derecho y no envejecer en el intento*. Gaceta Jurídica.
15. Rozas, D. (2021). Efectos del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi entre los años 2016 al 2021 [Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital de la Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4528>
16. Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *TLATEMOANI*, 13, 10-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7325416>

Legislación

17. Código Procesal Civil (1993, 22 de abril). Congreso de la República. <https://lpderecho.pe/texto-unico-ordenado-codigo-procesal-civil-actualizado/>
18. Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones (2011, febrero 18). Presidencia de la República. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/541080-011-2011-pcm>
19. Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del



- Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (2014, enero 22).
Presidencia de la República.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3918907/DECRETO+SUPREMO+N%C2%BA+006-2014-PCM.pdf/ec98715f-1f49-b244-9984-7737c65cac1d>
20. Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (2021, febrero 21). Presidencia de la República.
<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/8067/DS.032-2021-PCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, Modificación del numeral 3.4 de artículo 6 y del literal b) del numeral 6-A.2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM (2022, diciembre 15). Presidencia de la República.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3346742-101-2022-pcm>
22. Directiva N.º 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, Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI-COD (2017). Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1977155/10.+Directiva+que+regula+los+procedimientos+en+materia+de+Protecci%C3%B3n+al+Consumidor+previstos+en+el+C%C3%B3digo+de+Protecci%C3%B3n+y+Defensa+del+Consumidor.pdf/19d67c51-b225-e568-eab2-fe09f6888e1d>



23. Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, que modifica la “Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” y la “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N.° 038- 2019-INDECOPI/COD (2019, marzo 20). Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-001-2019dir-cod-indecopi-que-modi-resolucion-no-038-2019-indecopicod-1752343-1/>
24. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, Resolución N.° 000049-2021-PRE/INDECOPI (2021, abril 28). Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-directiva-unica-que-regula-los-procedimientos-de-p-resolucion-no-000049-2021-preindecopi-1948469-1/>
25. Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010, septiembre 2). Congreso de la República. <https://www.consumidor.gob.pe/en/consumercode>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	
VARIABLE DEPENDIENTE: ALLANAMIENTO	El allanamiento expresa conformidad con las pretensiones solicitadas por la parte contraria, podría decirse que es el asentimiento del demandado a lo solicitado por el demandante (Ledesma, 2008, p. 36).	LEGISLACIÓN	- El allanamiento en el CPC - El allanamiento en la LPAG - El allanamiento en el CPDC - El allanamiento en las directivas emitidas por Indecopi que regulan los PAS de protección al consumidor	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Descriptivo – correlacional MÉTODO JURÍDICO: Dogmático-funcional	OBSERVACIÓN	FICHA DE OBSERVACIÓN	
		JURISPRUDENCIA	- Jurisprudencia del Indecopi (Resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor)				
		DOCTRINA	- Allanamiento en el proceso civil - Allanamiento en los procedimientos administrativos		OBSERVACIÓN	FICHA DE OBSERVACIÓN	
		CASUÍSTICA	- Casos tramitados por el ORPS de Puno en los que se formuló allanamiento				
VARIABLE INDEPENDIENTE: CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	El procedimiento sancionador tiene la finalidad de que la administración efective las sanciones impuestas a los administrados que incurrieron en la comisión de infracciones tipificadas como tales en la ley (Guzmán, 2013, p. 648),	CONSECUENCIAS EN LA LABOR TUTITIVA DEL INDECOPI DENTRO DEL PAS	- La mínima reducción del plazo de resolución del procedimiento administrativo. - El allanamiento desincentiva que el proveedor opte por otros métodos de solución de conflictos. - La exoneración de costos ocasiona que el Indecopi desconozca los gastos efectuados por el consumidor para la presentación de la denuncia administrativa, lo que acarrea impunidad. - Las medidas correctivas solicitadas por el denunciante no son concedidas en su totalidad. - La emisión de una resolución que actúa como título ejecutivo y en la que no se analiza el fondo de la cuestión.	OBSERVACIÓN	FICHA DE OBSERVACIÓN		
		CONSECUENCIAS EN LA LABOR SANCIONADORA DEL INDECOPI DENTRO DEL PAS	- El menoscabo en la facultad sancionadora del Indecopi y la disminución en la recaudación de recursos. - La reincidencia no se estaría aplicando como un agravante de responsabilidad para graduar la sanción en los casos de allanamiento.			OBSERVACIÓN	FICHA DE OBSERVACIÓN
		PROPUESTA DE LEY FERENDA	ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN LEGISLATIVA				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción

Circunstancias agravantes	f_i
f_1: Reincidencia.	
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%
2. Primera reincidencia.	25%
3. Segunda reincidencia.	50%
4. Tercera reincidencia a más.	100%
f_2: Reiterancia.	
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%
2. Primera reiterancia.	10%
3. Segunda reiterancia.	30%
4. Tercera reiterancia a más.	40%
f_3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.	
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%
f_4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.¹¹	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	30%
3. La conducta ocasionó daños.	75%
f_5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.	
1. No aplica.	0%
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%
f_6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%
Circunstancias atenuantes	
f_7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.²¹	
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.	-30%
f_8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.³¹	



1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%
f₉: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.³	
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos. ⁴	-50%
f₁₀: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.⁵	
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%
f₁₁: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.⁶	
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%

Fuente: Cuadro 2 del Anexo IV del Decreto Supremo n.º 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo n.º 011-2011-PCM

Anexo 3. Lista de PAS tramitados por el ORPS de Puno en los que se formuló allanamiento

N.º	Expediente N.º	N.º de Resolución Final	Denunciado	Fecha de inicio del PAS	Fecha de fin del PAS
1	107-2016/PS0-INDECOPI-PUN	020-2017/PS0-INDECOPI-PUN	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.	11/01/2017	22/02/2017
2	032-2017/PS0-INDECOPI-PUN	044-2017/PS0-INDECOPI-PUN	EXPRESO TURISMO SAN MARTÍN E.I.R.L.	2/05/2017	13/06/2017
3	006-2018/PS0-INDECOPI-PUN	14-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! S.A.	5/02/2018	23/02/2018
4	106-2018/PS0-INDECOPI-PUN	51-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	9/05/2018	5/06/2018
5	108-2018/PS0-INDECOPI-PUN	58-2018/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS SOCIEDAD ANÓNIMA	31/05/2018	10/07/2018
6	120-2018/PS0-INDECOPI-PUN	75-2018/PS0-INDECOPI-PUN	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA SOCIEDAD ANÓNIMA	19/07/2018	4/09/2018
7	162-2018/PS0-INDECOPI-PUN	114-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	19/10/2018	4/12/2018
8	17-2018/PS0-INDECOPI-PUN	32-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	26/03/2018	26/04/2018
9	18-2018/PS0-INDECOPI-PUN	44-2018/PS0-INDECOPI-PUN	LAN PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	27/03/2018	11/05/2018
10	26-2018/PS0-INDECOPI-PUN	45-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	28/03/2018	14/05/2018
11	142-2018/PS0-INDECOPI-PUN	96-2018/PS0-INDECOPI-PUN	JATSA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	18/09/2018	31/10/2018
12	169-2018/PS0-INDECOPI-PUN	120-2018/PS0-INDECOPI-PUN	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA	15/11/2018	31/12/2018
13	35-2019/PS0-INDECOPI-PUN	48-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	23/04/2019	17/05/2019
14	11-2019/PS0-INDECOPI-PUN	26-2019/PS0-INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA	22/02/2019	26/03/2019
15	15-2019/PS0-INDECOPI-PUN	33-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	27/02/2019	10/04/2019
16	18-2019/PS0-INDECOPI-PUN	47-2019/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	26/03/2019	10/05/2019
17	30-2019/PS0-INDECOPI-PUN	55-2019/PS0-INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	9/04/2019	24/05/2019
18	49-2019/PS0-INDECOPI-PUN	76-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	23/05/2019	4/07/2019
19	53-2019/PS0-INDECOPI-PUN	83-2018/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	30/05/2019	11/07/2019
20	60-2019/PS0-INDECOPI-PUN	96-2019/PS0-INDECOPI-PUN	JATSA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	5/07/2019	20/08/2019
21	62-2019/PS0-INDECOPI-PUN	104-2019/PS0-INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	22/07/2019	6/09/2019
22	74-2019/PS0-INDECOPI-PUN	108-2019/PS0-INDECOPI-PUN	BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANONIMA	31/07/2019	13/09/2019



23	78-2019/PS0- INDECOPI-PUN	110-2019/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	12/08/2019	20/09/2019
24	25-2019/PS0- INDECOPI-PUN	112-2019/PS0- INDECOPI-PUN	JULSA ÁNGELES TOURS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	11/03/2019	26/03/2019
25	76-2019/PS0- INDECOPI-PUN	113-2019/PS0- INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	12/08/2019	25/09/2019
26	87-2019/PS0- INDECOPI-PUN	117-2019/PS0- INDECOPI-PUN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	26/08/2019	10/10/2019
27	86-2019/PS0- INDECOPI-PUN	118-2019/PS0- INDECOPI-PUN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	26/08/2019	10/10/2019
28	93-2019/PS0- INDECOPI-PUN	136-2019/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	27/09/2019	13/11/2019
29	91-2019/PS0- INDECOPI-PUN	119-2019/PS0- INDECOPI-PUN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	27/08/2019	11/10/2019
30	103-2019/PS0- INDECOPI-PUN	138-2019/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO DE CRÉDITO DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	27/09/2019	13/11/2019
31	106-2019/PS0- INDECOPI-PUN	153-2019/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	25/10/2019	10/12/2019
32	59-2019/PS0- INDECOPI-PUN	92-2019/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	2/07/2019	15/08/2019
33	7-2020/PS0- INDECOPI-PUN	40-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	24/01/2020	6/03/2020
34	3-2020/PS0- INDECOPI-PUN	43-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	23/01/2020	9/03/2020
35	11-2020/PS0- INDECOPI-PUN	45-2020/PS0- INDECOPI-PUN	CREDISCOTIA FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA	5/02/2020	17/06/2020
36	1-2020/PS0- INDECOPI-PUN	46-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	6/02/2020	18/06/2020
37	10-2020/PS0- INDECOPI-PUN	47-2020/PS0- INDECOPI-PUN	PRO MUJER INC	6/02/2020	18/06/2020
38	21-2020/PS0- INDECOPI-PUN	52-2020/PS0- INDECOPI-PUN	LATAM AIRLINES PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	27/02/2020	8/07/2020
39	24-2020/PS0- INDECOPI-PUN	53-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	28/02/2020	9/07/2020
40	54-2020/PS0- INDECOPI-PUN	75-2020/PS0- INDECOPI-PUN	TELFÓNICA DEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	16/07/2020	28/08/2020
41	55-2020/PS0- INDECOPI-PUN	77-2020/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERU SOCIEDAD ANONIMA	27/07/2020	8/09/2020
42	43-2020/PS0- INDECOPI-PUN	78-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH SOCIEDAD ANÓNIMA	4/08/2020	15/09/2020
43	56-2020/PS0- INDECOPI-PUN	79-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	7/08/2020	18/09/2020
44	57-2020/PS0- INDECOPI-PUN	80-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	17/08/2020	28/09/2020
45	67-2020/PS0- INDECOPI-PUN	89-2020/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA - INTERBANK	25/09/2020	6/11/2020
46	68-2020/PS0- INDECOPI-PUN	90-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	7/10/2020	18/11/2020
47	71-2020/PS0- INDECOPI-PUN	94-2020/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA - INTERBANK	13/10/2020	24/11/2020
48	130-2019/PS0- INDECOPI-PUN	4-2020/PS0- INDECOPI-PUN	FINANCIERA OH! SOCIEDAD ANÓNIMA	25/11/2019	8/01/2020



49	81-2020/PS0- INDECOPI-PUN	10-2020/PS0- INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	17/12/2020	3/02/2021
50	73-2020/PS0- INDECOPI-PUN	12-2021/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO BBVA PERÚ	29/12/2020	11/02/2021
51	98-2020/PS0- INDECOPI-PUN	14-2020/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	8/01/2021	19/02/2021
52	85-2020/PS0- INDECOPI-PUN	15-2021/PS0- INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANONIMA	13/01/2021	24/02/2021
53	4-2021/PS0- INDECOPI-PUN	25-2021/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	25/02/2021	12/04/2021
54	8-2021/PS0- INDECOPI-PUN	28-2021/PS0- INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	9/03/2021	22/04/2021
55	9-2021/PS0- INDECOPI-PUN	29-2021/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERU SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	9/03/2021	22/04/2021
56	93-2020/PS0- INDECOPI-PUN	30-2021/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERU S.A.	10/03/2021	23/04/2021
57	18-2021/PS0- INDECOPI-PUN	36-2021/PS0- INDECOPI-PUN	MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SOCIEDAD ANÓNIMA	17/03/2021	30/04/2021
58	35-2021/PS0- INDECOPI-PUN	56-2021/PS0- INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	26/05/2021	8/07/2021
59	36-2021/PS0- INDECOPI-PUN	57-2021/PS0- INDECOPI-PUN	TIENDAS PERUANAS SOCIEDAD ANÓNIMA	27/05/2021	9/07/2021
60	58-2021/PS0- INDECOPI-PUN	78-2021/PS0- INDECOPI-PUN	ENTEL PERU SOCIEDAD ANÓNIMA	21/07/2021	6/09/2021
61	60-2021/PS0- INDECOPI-PUN	80-2021/PS0- INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	22/07/2021	7/09/2021
62	63-2021/PS0- INDECOPI-PUN	82-2021/PS0- INDECOPI-PUN	TELEFÓNICA DEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	26/07/2021	9/09/2021
63	73-2021/PS0- INDECOPI-PUN	89-2021/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO RIPLEY PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	17/08/2021	29/09/2021
64	71-2021/PS0- INDECOPI-PUN	91-2021/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO BBVA PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	17/08/2021	29/09/2021
65	68-2021/PS0- INDECOPI-PUN	108-2021/PS0- INDECOPI-PUN	BANCO AZTECA DEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	10/09/2021	26/10/2021
66	89-2021/PS0- INDECOPI-PUN	111-2021/PS0- INDECOPI-PUN	CREDISCOTIA FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA	17/09/2021	5/11/2021
67	103-2021/PS0- INDECOPI-PUN	122-2021/PS0- INDECOPI-PUN	ENTEL PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA	13/10/2021	26/11/2021
68	108-2021/PS0- INDECOPI-PUN	126-2021/PS0- INDECOPI-PUN	SCOTIABANK PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	25/10/2021	9/12/2021
69	116-2021/PS0- INDECOPI-PUN	3-2022/PS0- INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	23/11/2021	11/01/2022
70	117-2021/PS0- INDECOPI-PUN	4-2022/PS0- INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	23/11/2021	11/01/2022
71	124-2021/PS0- INDECOPI-PUN	8-2022/PS0- INDECOPI-PUN	COLEGIOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA	25/11/2021	13/01/2022

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 03-04-2022, 23-04-2022 y 14-09-2022.



Anexo 4. Guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA	
Tesis: “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la Oficina Regional del Indecopi de Puno”	
Elaboración: Bach. Raisa Verosca Limache Frisancho	
FECHA:	HORA:
DATOS DEL ENTREVISTADO: Nombres y apellidos: Edad: Ocupación:	
INTRODUCCIÓN: La presente entrevista tiene por finalidad obtener opiniones y perspectivas de expertos sobre la pertinencia de proponer una modificación legislativa del artículo 112 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la Directiva 001-2021-DIR-COD. Usted fue elegido como entrevistado por su formación académica y vasta experiencia resolutoria en casos de protección al consumidor en el Indecopi. Su opinión constituye un valioso insumo para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, por lo que agradezco de antemano su colaboración con la presente entrevista.	
DURACIÓN APROXIMADA: 30 minutos.	
INSTRUCCIONES: Responda con claridad y precisión a las siguientes preguntas.	
1.- ¿Cuál es su opinión sobre la introducción de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores?	
2.- Según su experiencia, ¿el allanamiento constituiría un mecanismo que coadyuva a la solución célere y eficaz del procedimiento administrativo?	
3.- Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?	
4.- ¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?	
5.- ¿Estaría de acuerdo con una modificación legislativa que elimine la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento? Fundamente su respuesta.	
6.- En caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi antes del inicio del PAS y este no hubiese sido solucionado por el proveedor, ¿estaría de acuerdo con una modificación legislativa que evite que dichos proveedores se acojan al allanamiento?	
7.- ¿Estaría de acuerdo con que se recorte el plazo para la resolución de conflictos en los casos en los que se presente el allanamiento?	
8.- ¿Estaría de acuerdo con que se elimine la disposición que exonera del pago de la multa en caso el proveedor hubiese incurrido en una conducta reincidente?	
9. ¿Considera usted que el allanamiento y el reconocimiento se encuentran plenamente diferenciados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI? Fundamente su respuesta.	
Agradezco su participación en la presente entrevista y espero su gentil colaboración en el futuro con más comentarios y preguntas.	



Anexo 5. Aplicación de la guía de entrevista al Entrevistado A

GUÍA DE ENTREVISTA	
Tesis: “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la Oficina Regional del Indecopi de Puno”	
Elaboración: Bach. Raisa Verosca Limache Frisancho	
FECHA: 11-10-2022	HORA: 09:40
DATOS DEL ENTREVISTADO: 	
INTRODUCCIÓN: La presente entrevista tiene por finalidad obtener opiniones y perspectivas de expertos sobre la pertinencia de proponer una modificación legislativa del artículo 112 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la Directiva 001-2021-DIR-COD. Usted fue elegido como entrevistado por su formación académica y vasta experiencia resolutoria en casos de protección al consumidor en el Indecopi. Su opinión constituye un valioso insumo para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, por lo que agradezco de antemano su colaboración con la presente entrevista.	
DURACIÓN APROXIMADA: 30 minutos.	
INSTRUCCIONES: Responda con claridad y precisión a las siguientes preguntas.	
1.- ¿Cuál es su opinión sobre la introducción de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores? En principio, considero que la introducción de la figura del allanamiento en los procedimientos en materia de consumidor es positiva, ya que permite que este concluya anticipadamente sin necesidad de un análisis de fondo, evitando incurrir en mayores recursos y tiempo, generando un incentivo para la atención sin dilaciones de la pretensión de los consumidores. También contribuye a rectificar las conductas infractoras.	
2.- Según su experiencia, ¿el allanamiento constituiría un mecanismo que coadyuva a la solución célere y eficaz del procedimiento administrativo? Sin duda alguna contribuye a una solución célere y eficaz del procedimiento administrativo, ello se ve reflejado en el incremento de solicitudes de conclusión por allanamiento; y, consecuentemente en la terminación anticipada de procedimientos sustentados en tal causal.	
3.- Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor? Beneficia al consumidor, al concluirse el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (denuncia fundada sin análisis de fondo). Asimismo, se acoge las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, es decir, tiene una influencia directa en las pretensiones planteadas en la denuncia.	
4.- ¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles? Se podría mejorar o modificar, la disposición tercera del referido artículo: pues considero que en los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, no necesariamente se debe exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento.	
5.- ¿Estaría de acuerdo con una modificación legislativa que elimine la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento? Fundamente su respuesta Sí, estoy de acuerdo con la eliminación de la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento; pues en muchos casos, al presentar una denuncia en materia de protección al consumidor se contrata los servicios profesionales de un abogado; por lo que, es razonable se reembolse tales gastos.	



6.- En caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi antes del inicio del PAS y este no hubiese sido solucionado por el proveedor, ¿estaría de acuerdo con una modificación legislativa que evite que dichos proveedores se acojan al allanamiento?

Como sabemos se podrá imponer como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse podrá ser pecuniaria. Ahora bien, excluir la aplicación de esta figura en caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o través de un reclamo en el Indecopi puede resultar contraproducente, pues ambos procedimientos (libro de reclamaciones y procedimiento de reclamo – INDECOPI) se caracterizan necesariamente por la negociación y la conciliación, no se determina algún tipo de responsabilidad; es más, existen proveedores que pueden tener argumentos para que una denuncia se declare infundada; empero, aun así, por un tema de política comercial solicitan el allanamiento a fin de no asumir costos en recursos y tiempo.

No estoy de acuerdo con una exclusión por el sólo hecho de haberse presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o el Indecopi.

Ahora bien, se podría excluir de una sanción con amonestación, si el proveedor actúo de mala fe o negligencia, por ejemplo, en la no atención del reclamo en el plazo señalado por la norma.

7.- ¿Estaría de acuerdo con que se recorte el plazo para la resolución de conflictos en los casos en los que se presente el allanamiento?

No estoy de acuerdo que exista mandato legal que recorte los plazos en estos casos. Los órganos resolutivos por un tema de practica administrativa resuelven los expedientes donde se presenten allanamientos antes del vencimiento del plazo legal.

8.- ¿Estaría de acuerdo con que se elimine la disposición que exonera del pago de la multa en caso el proveedor hubiese incurrido en una conducta reincidente?

Considero que es un tema que se puede evaluar; sin embargo, me inclino por la posición de no eliminar tal disposición, pues desincentivaría que los proveedores se allanen a la denuncia, lo que genera mayor carga procedimental al resolver los expedientes analizando el fondo de la controversia. Según experiencia profesional muchos proveedores utilizan el mecanismo del allanamiento como parte de una política comercial, pues en muchos casos, resulta más costoso asumir la defensa en un procedimiento que cumplir con las pretensiones de la parte denunciante.

Ahora bien, es importante precisar que el numeral 29° literal e) de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, establece que, cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación.

En ese contexto, según la norma antes descrita, el Órgano Resolutivo no se encuentra obligado (cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento) a imponer una amonestación, ya que de acuerdo con la naturaleza de la infracción y de daño perpetrado se podrá imponer una multa.

9. ¿Considera usted que el allanamiento y el reconocimiento se encuentran plenamente diferenciados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI? Fundamente su respuesta.

Según la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI no hace una diferenciación conceptual entre la figura del allanamiento y el reconocimiento.

Sin embargo, precisa claramente la finalidad fundamental en caso el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, como es dar 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.

Agradezco su participación en la presente entrevista y espero su gentil colaboración en el futuro con más comentarios y preguntas.



Anexo 6. Aplicación de la guía de entrevista al Entrevistado B

GUÍA DE ENTREVISTA	
Tesis: “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la Oficina Regional del Indecopi de Puno”	
Elaboración: Bach. Raisa Verosca Limache Frisancho	
FECHA: 13-10-2022	HORA: 09:43
DATOS DEL ENTREVISTADO:	
[REDACTED]	
<p>INTRODUCCIÓN: La presente entrevista tiene por finalidad obtener opiniones y perspectivas de expertos sobre la pertinencia de proponer una modificación legislativa del artículo 112 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la Directiva 001-2021-DIR-COD. Usted fue elegido como entrevistado por su formación académica y vasta experiencia resolutoria en casos de protección al consumidor en el Indecopi. Su opinión constituye un valioso insumo para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, por lo que agradezco de antemano su colaboración con la presente entrevista.</p>	
<p>DURACIÓN APROXIMADA: 30 minutos.</p>	
<p>INSTRUCCIONES: Responda con claridad y precisión a las siguientes preguntas.</p>	
<p>1.- ¿Cuál es su opinión sobre la introducción de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores?</p> <p>Ambas son figuras recogidas del Código Procesal Civil, asimismo, su aplicación en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante los Órganos Resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor ha ayudado con la reducción de los plazos de tramitación, así como en los costos que puedan asumir las partes.</p>	
<p>2.- Según su experiencia, ¿el allanamiento constituiría un mecanismo que coadyuva a la solución célere y eficaz del procedimiento administrativo?</p> <p>Si, puesto que, ante el allanamiento, el Órgano Resolutivo no se encuentra obligado de realizar otros actos procesales de investigación o recopilación de información, pudiendo resolver el expediente luego que el denunciado se acoja a dicha figura.</p>	
<p>3.- Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?</p> <p>Si, pues el mismo ayuda a que su procedimiento iniciado ante el Indecopi en materia de protección al consumidor pueda ser resuelto de manera más célere.</p>	
<p>4.- ¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?</p> <p>Si, el percibimiento de perder los beneficios obtenidos por el allanamiento (amonestación y exoneración de costos) cuando se verifique que se apeló una Resolución Final por hechos ajenos al fondo de controversia. Por ejemplo, apelar el plazo de cumplimiento de la medida correctiva, dicho acto genera innecesariamente un alargamiento del procedimiento.</p>	
<p>5.- ¿Estaría de acuerdo con una modificación legislativa que elimine la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento? Fundamente su respuesta</p> <p>Si estoy de acuerdo, pero dicha situación debe ser considerada solo para casos complejos o de elevada cuantía donde se verifique de manera objetiva que, desde la denuncia, el consumidor interesado invirtió recursos para la elaboración de la misma.</p>	
<p>6.- En caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi antes del inicio del PAS y este no hubiese sido solucionado por el proveedor, ¿estaría de acuerdo con una modificación legislativa que evite que dichos proveedores se acojan al allanamiento?</p> <p>No, pues el allanamiento es un mecanismo utilizado dentro de un procedimiento sancionador</p>	



con consecuencias distintas, a diferencia del Libro de Reclamaciones que es un mecanismo de participación ciudadana o conciliatorio/mediación que se realiza a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi. En el caso del allanamiento, el proveedor tiene un plazo determinado para tomar la decisión de acogerse o no, considerar la modificatoria podría conllevar a un posible trato desigual o desigualdad de armas de los proveedores ante un procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra.

7.- ¿Estaría de acuerdo con que se recorte el plazo para la resolución de conflictos en los casos en los que se presente el allanamiento?

Si estoy de acuerdo, como sugerencia un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la presentación del allanamiento.

8.- ¿Estaría de acuerdo con que se elimine la disposición que exonera del pago de la multa en caso el proveedor hubiese incurrido en una conducta reincidente?

No, los proveedores perderían el incentivo de allanarse, sobre todo en los procedimientos más comunes, como es los del sistema financiero.

9. ¿Considera usted que el allanamiento y el reconocimiento se encuentran plenamente diferenciados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI? Fundamente su respuesta.

No, si bien el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI recoge ambas figuras, su desarrollo no es exactamente como lo establecido en el Código Procesal Civil pues se menciona que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, lo cual es diferente al allanamiento de la pretensión, así como al reconocimiento de la pretensión y veracidad de hechos, recogidos en la norma procesal civil.

Agradezco su participación en la presente entrevista y espero su gentil colaboración en el futuro con más comentarios y preguntas.



Anexo 7. Aplicación de la guía de entrevista al Entrevistado C

GUÍA DE ENTREVISTA	
Tesis: “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la Oficina Regional del Indecopi de Puno”	
Elaboración: Bach. Raisa Verosca Limache Frisancho	
FECHA: 19.10.2022	HORA: 09:37
DATOS DEL ENTREVISTADO:	
<p>INTRODUCCIÓN: La presente entrevista tiene por finalidad obtener opiniones y perspectivas de expertos sobre la pertinencia de proponer una modificación legislativa del artículo 112 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la Directiva 001-2021-DIR-COD. Usted fue elegido como entrevistado por su formación académica y vasta experiencia resolutoria en casos de protección al consumidor en el Indecopi. Su opinión constituye un valioso insumo para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, por lo que agradezco de antemano su colaboración con la presente entrevista.</p>	
<p>DURACIÓN APROXIMADA: 30 minutos.</p>	
<p>INSTRUCCIONES: Responda con claridad y precisión a las siguientes preguntas.</p>	
<p>1.- ¿Cuál es su opinión sobre la introducción de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores?</p> <p>Considero que la introducción del allanamiento generó incentivo para que los proveedores tengan un comportamiento oportunista frente a las denuncias de los consumidores.</p>	
<p>2.- Según su experiencia, ¿el allanamiento constituiría un mecanismo que coadyuva a la solución célere y eficaz del procedimiento administrativo?</p> <p>Dado el enfoque de la pregunta, la respuesta sería sí.</p>	
<p>3.- Según su experiencia, ¿considera que el allanamiento es un mecanismo que beneficia al consumidor?</p> <p>Considero que no, sí tomamos en cuenta que el consumidor tendría que interponer una denuncia para que el proveedor pueda evaluar su estrategia, siendo el allanamiento una de las, estaríamos reduciendo los incentivos de las etapas previas (libro de reclamaciones, defensas gremiales y reclamos en Indecopi), generando que el proveedor tenga en el allanamiento, en el marco de un PAS, un mecanismo para liberarse de la sanción.</p>	
<p>4.- ¿Considera que debería establecerse mejoras al artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que contempla la figura del allanamiento? De ser el caso, ¿cuáles?</p> <p>Considero que sí, principalmente eliminar el allanamiento en aquellos casos en los que el proveedor tuvo la oportunidad de hacerlo ante el pedido del consumidor efectuado antes del procedimiento, por ejemplo, durante su etapa de reclamo o conciliación en Indecopi.</p>	
<p>5.- ¿Estaría de acuerdo con una modificación legislativa que elimine la disposición que exonera del pago de costos con la presentación del allanamiento? Fundamente su respuesta</p> <p>Sí estaría de acuerdo, ello generaría incentivos para que los proveedores busquen no llegar o esperar a la etapa procedimental.</p>	
<p>6.- En caso el consumidor hubiese presentado un reclamo en el libro de reclamaciones o a través del servicio de atención al ciudadano del Indecopi antes del inicio del PAS y este no hubiese sido solucionado por el proveedor, ¿estaría de acuerdo con una modificación legislativa que evite que dichos proveedores se acojan al allanamiento?</p> <p>Si estaría de acuerdo, a fin de eliminar los incentivos antes dichos.</p>	
<p>7.- ¿Estaría de acuerdo con que se recorte el plazo para la resolución de conflictos en los</p>	



casos en los que se presente el allanamiento? Si estaría de acuerdo
8.- ¿Estaría de acuerdo con que se elimine la disposición que exonera del pago de la multa en caso el proveedor hubiese incurrido en una conducta reincidente? No respondió.
9. ¿Considera usted que el allanamiento y el reconocimiento se encuentran plenamente diferenciados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Directiva 1-2021-COD-INDECOPI? Fundamente su respuesta. Desde mi punto de vista sí están diferenciados
Agradezco su participación en la presente entrevista y espero su gentil colaboración en el futuro con más comentarios y preguntas.



Anexo 8. Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN		
I. Identificación de la unidad de estudio:		
II. Identificación del observador: Raisa Verosca Limache Frisancho		
III. Instrucciones: Registrar la conducta o actividad observada conforme a cada ítem, marcando con una X el espacio disponible o completando los espacios en blanco.		
IV. Ítems de observación:		
1	Expediente N.º:	
2	N.º de Resolución Final:	
3	Denunciante:	
4	Denunciado:	
5	Fecha de presentación de la denuncia:	
6	Fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador:	
7	Fecha de fin del procedimiento administrativo sancionador:	
8	N.º de días de trámite del procedimiento administrativo sancionador:	
9	Momento en el que se formuló el allanamiento DENTRO DEL PLAZO DE DESCARGOS / POSTERIOR AL PLAZO DE DESCARGOS	
Sobre la solicitud de pago de costas y costos		
10	¿El denunciante solicitó el pago de costas y costos en la denuncia?: SÍ / NO	
11	¿Se denegó el pedido de condena de costos del procedimiento?	
12	¿Se condenó al pago de las costas del procedimiento?	
13	¿La solicitud de liquidación de costos fue declarada improcedente como consecuencia del allanamiento?:	
14	N.º Expediente de Liquidación de Costos y Costas	-
Sobre el uso de otros mecanismos alternativos de solución de conflictos		
15	¿El denunciante presentó un reclamo en el libro de reclamaciones del proveedor antes de presentar la denuncia?:	
16	¿El denunciante presentó un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi antes de presentar la denuncia?:	
Sobre el análisis de fundabilidad de la denuncia		
17	¿Se analizó el fondo de la denuncia?	
18	¿El allanamiento fue total o parcial?	
19	¿El denunciado formuló	



	<i>argumentos de defensa pese a haberse allanado a la denuncia?</i>	
	<i>Sobre la descripción de la conducta infractora</i>	
20	<i>Materia</i>	
21	<i>Actividad</i>	
22	<i>Hecho infractor</i>	
	<i>Sobre las medidas correctivas</i>	
23	<i>Tipo de medida correctiva solicitada por el consumidor:</i>	
24	<i>Medida correctiva propuesta por el proveedor:</i>	
25	<i>Medida correctiva denegada por la autoridad / razones:</i>	
26	<i>Medida correctiva ordenada por la autoridad:</i>	
27	<i>El proveedor cumplió con la medida correctiva:</i>	
	<i>Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones</i>	
28	<i>¿Se ordenó el registro en la resolución final?</i>	
	<i>Sobre la sanción impuesta</i>	
29	<i>Sanción impuesta:</i>	
	<i>¿Se realizó la graduación de la sanción?</i>	
30	<i>Sobre la apelación de la resolución final</i>	
31	<i>¿Se interpuso recurso de apelación?</i>	
32	<i>N.º de expediente en segunda instancia</i>	
33	<i>Decisión de la segunda instancia</i>	



Anexo 9. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2011

Nº EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	Nº DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000030-2011/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000011-2011/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000026-2011/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000032-2011/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	PAGO PARCIAL
000002-2011/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO PARCIAL
TOTAL MULTA IMPUESTA 2011		9.00

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 10. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2012

Nº EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	Nº DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000002-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	5.00	PAGO PARCIAL
000001-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	5.00	PAGO TOTAL
000116-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.27	IMPAGO
000016-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.46	PAGO TOTAL
000074-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.33	PAGO TOTAL
000078-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.07	PAGO PARCIAL
000067-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	4.40	PAGO TOTAL
000059-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000033-2012/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.41	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2012		23.94

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.



Anexo 11. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2013

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000093-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000081-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000080-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000063-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000063-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000063-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000052-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000052-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000043-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000043-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000043-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000042-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	4.26	PAGO TOTAL
000023-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000022-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000008-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	PAGO TOTAL
000003-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	DESCUENTO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2013		46.76

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.



Anexo 12. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2014

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000088-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000066-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000057-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000057-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000057-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000051-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000051-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000025-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000013-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000148-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000148-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000106-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	DESCUENTO
000147-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	DESCUENTO
000147-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	DESCUENTO
000145-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.36	PAGO TOTAL
000137-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.00	PAGO TOTAL
000131-2013/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2014		20.86

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.



Anexo 13. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2015

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000084-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL
000079-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000081-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000046-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000046-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.00	PAGO TOTAL
000036-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	PAGO TOTAL
000036-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000001-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000098-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000094-2014/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2015		21.5

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.



Anexo 14. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2016

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000088-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	4.00	DESCUENTO
000133-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.00	PAGO TOTAL
000074-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000061-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000061-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000035-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.25	PAGO TOTAL
000036-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	4.00	DESCUENTO
000017-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000140-2015/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000002-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000002-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	8.00	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2016		24.25

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 15. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2017

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000071-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000071-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000109-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	6.00	IMPAGO
000109-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	6.00	IMPAGO
000111-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	6.00	IMPAGO



000111-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	6.00	IMPAGO
000051-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000050-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL
000027-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL
000027-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL
000022-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL
000022-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL
000012-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	DESCUENTO
000007-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.89	PAGO TOTAL
000006-2017/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	DESCUENTO
000105-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000093-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.20	PAGO TOTAL



000093-2016/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.20	PAGO TOTAL
TOTAL MULTA IMPUESTA 2017	40.99	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 16. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2018

Nº EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	Nº DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000003-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000139-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000130-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000130-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000130-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000127-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000127-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000127-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000126-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000126-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000126-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000114-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000114-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	IMPAGO
000114-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	PAGO PARCIAL



000114-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000114-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000113-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO TOTAL
000113-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.00	PAGO PARCIAL
000113-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000113-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000113-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000038-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000038-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000034-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000034-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000031-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000031-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000030-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000030-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	10.00	IMPAGO
000028-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000027-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000014-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	DESCUENTO
000009-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
TOTAL MULTA IMPUESTA 2018	146.5	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 17. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2019

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000108-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
000108-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO PARCIAL
000017-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	PAGO TOTAL
000064-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000040-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000040-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000016-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000010-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000012-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000019-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	DESCUENTO
000184-2018/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2019		12

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 18. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2020

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000066-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO PARCIAL
000039-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.50	DESCUENTO
000027-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.50	IMPAGO
000022-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000002-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	PAGO TOTAL



000004-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.50	PAGO TOTAL
000153-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000122-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	PAGO TOTAL
000076-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.00	IMPAGO
000020-2019/CPC-INDECOPI-PUN-APELACION	3.00	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2020		15

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 19. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2021

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000089-2020/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000125-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000039-2019/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	0.50	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2021		2.5

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.

Anexo 20. Multas impuestas por el ORPS de Puno durante el 2022

N° EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	N° DE UIT	ESTADO DE DEUDA DE LA MULTA
000040-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000040-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.78	IMPAGO
000040-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.78	IMPAGO
000037-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.00	IMPAGO
000037-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.55	IMPAGO



000032-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.55	IMPAGO
000031-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	PAGO TOTAL
000018-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000016-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000016-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.78	IMPAGO
000013-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000009-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000151-2021/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.57	IMPAGO
000150-2021/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	1.93	IMPAGO
000146-2021/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	4.19	IMPAGO
000146-2021/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000003-2022/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	3.49	IMPAGO
000129-2021/PS0-INDECOPI-PUN-DENUNCIA	2.02	IMPAGO
TOTAL MULTA IMPUESTA 2022	54.07	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Tabla elaborada con base en la información entregada por el Indecopi como respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas el 06-06-2022.