



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

“Criterios de graduación de sanciones administrativas en la ley de protección y
defensa del consumidor”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA**

AUTORA:

Br. Milagros Mercedes La Madrid Pacherras (ORCID: 0000-0002-8759-9970)

ASESORES:

Dr. Cristian Augusto Jurado Fernández (ORCID: 0000-0001-9464-8999)

Dr. José Arquímedes Fernández Vásquez (ORCID: 0000-0002-3648-7602)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Del Consumidor

PIURA-PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme lograr este primer objetivo, y por poner en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi periodo de estudios.

A mis padres, Ana y Víctor, de igual manera a mis hermanos Hugo y Junior por ser quienes en todo momento me brindaron su apoyo incondicional.

Y a mis abuelos Carmen y José, que ya no se encuentran a mi lado, pero su cariño prevalecerá siempre en mi corazón.

Milagros.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su apoyo continuo y firme, por motivarme cada día a ser una profesional y guiarme por el camino correcto, de igual manera a mis abuelos por inculcarme buenos valores y enseñarme que todo esfuerzo al final tiene su recompensa.

A mis tíos, por el apoyo y aliento para seguir con todo este proceso y así ir cumpliendo cada uno de mis proyectos trazados.

A mi novio Paul, por haberme alentado para culminar con esta etapa profesional y ser mi soporte en todo momento.

Aquellas personas que durante todo este proceso me brindaron buenos consejos, enseñándome que las cosas se hacen de manera correcta.

A todos ellos gracias, que dios me los bendiga.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Milagros Mercedes La Madrid Pacherras, con DNI N.º 74746698, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 12 de julio de 2020.



Milagros Mercedes La Madrid Pacherras

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	12
1.3.1. Derecho Comparado	12
1.3.2. Naturaleza jurídica de la sanción	15
1.3.3. El estado sancionador	16
1.3.4. La predeterminación de las sanciones	17
1.3.5. Las sanciones según el Código de Protección y Defensa del Consumidor	17
1.3.6. Infracción administrativa	19
1.3.7. Infracción administrativa según el Código de Protección y Defensa del Consumidor	23
1.3.8. Indecopi	23
1.3.9. Descentralización y desconcentración de funciones de Indecopi	24
1.3.10. Procedimiento de Indecopi para imponer Sanciones	25
1.3.11. Análisis de resoluciones de Indecopi	26
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40

1.7.1. General	40
1.7.2. Específicos	40
II. MÉTODO	41
2.1. Diseño de la investigación	41
2.2. Variable, Operacionalización	41
2.2.1. Variable	41
2.2.1.1. Variable independiente	41
2.2.1.2. Variable dependiente	42
2.3. Población y muestra	43
2.3.1. Población	43
2.3.2. Muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	44
2.4.2. Instrumento de recolección	44
2.4.3. Validez y confiabilidad	45
2.5. Método de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
3.1. Descripción de los resultados de la encuesta aplicada a administrados que brindan productos y/o servicios	47
3.2. Descripción de los resultados de la encuesta aplicada a funcionarios de Indecopi-Piura	66
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS	89
ANEXOS	91

RESUMEN

La presente investigación titulada “Criterios de graduación de sanciones administrativas en la ley de Protección y Defensa del Consumidor”, se ha llevado a cabo atendiendo a los problemas existentes en los últimos años respecto a la imposición de sanciones pecuniarias a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Pues, pese a que existen criterios estipulados para la graduación de sanciones, se ha generado discordancia entre lo resuelto por el Órgano Resolutor de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi Piura, debido a que no son valorados e incorporados correctamente al momento de imponer sanciones pecuniarias por parte del órgano resolutor del INDECOPI, generándose la desproporción de estos.

En este sentido, el objetivo que persigue la presente investigación es analizar bajo qué criterios se debe graduar las sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor, así como la valoración que merece cada uno de estos. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, utilizando la técnica de aplicación de encuestas a 20 informantes entre administrados sancionados por Indecopi y funcionarios de Indecopi Piura, para llevar a cabo el proceso de recolección de datos.

Del estudio de campo realizado se llegó a la conclusión que, el beneficio ilícito obtenido y/o daño deberá ser calculado de manera cuantitativa, la probabilidad de detección y los criterios atenuantes y agravantes deberán ser valorados como criterios fundamentales para la obtención de una multa base. Un elemento clave para poder persuadir de forma efectiva las actuaciones que contravengan el Código de protección y defensa del consumidor es mediante la valoración y determinación adecuada de los criterios estipulados en el artículo 112° del Código de protección y defensa del consumidor, pues si bien estos criterios ya están estipulados.

Palabras claves: Criterios de graduación, sanciones, ley de Protección y Defensa del Consumidor.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Criteria of graduation of administrative sanctions in the law of Protection and Defense of the Consumer", has been carried out attending to the existing problems in the last years with respect to the application of the pecuniary sanctions to the violators of the Code of Protection and Defense of the Consumer, even though there are stipulated criteria for the graduation of sanctions, there has been disagreement between what was resolved by the Resolutive Body of Sumarísimo Procedure and the Commission of the Regional Office of Indecopi Piura, because there is no uniform assessment of these criteria at the moment of the imposition of pecuniary sanctions by the resolution body of INDECOPI, generating that said sanctions are not proportional.

In this sense, the objective pursued by the present investigation is to analyze under what criteria the administrative sanctions must be graduated in the consumer protection and defense law, as well as the assessment that each of the criteria deserves. The research design was non-experimental, and the survey application technique was applied to 20 informants, including those sanctioned by Indecopi and Indecopi Piura officials, to carry out the data collection process. The study concluded that a key element to effectively persuade the actions that contravene the Consumer Protection and Defense Code is through the assessment and appropriate determination of the criteria stipulated in Article 112° of the Code of Protection and consumer protection, since although these criteria are already stipulated, it is not stipulated how such criteria should be valued and incorporated into the calculation of the fine.

Keywords: Graduation criteria, sanctions, Consumer Protection and Defense Law.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

García (2013) señala que mediante el ordenamiento jurídico se le ha atribuido a la Administración Pública ciertos privilegios de naturaleza pública, por medio de los cuales lo que se busca es que esta pueda salvaguardar los bienes jurídicos que son de interés público; entre estas facultades se tiene la de fiscalizar, sancionar, facultades reglamentarias, reguladoras, de autotutela y otras.

Bermejo (2015) refiere que, constitucionalmente se les ha conferido a las administraciones, atribuciones referentes a los poderes derivados de imparcial aplicación para la obtención de objetivos tanto genéricos como legales, los cuales obligaran y harán posible ejercer estas atribuciones aun cuando exista de por medio una oposición legítima de particulares.

Por tanto, si bien es cierto que el estado mediante nuestra constitución otorga a la administración potestades a ser ejercidas en los ciudadanos, empero ello no implica que sobrepasen dichas potestades, actuando de manera arbitraria y puedan vulnerar derechos de estos, todo lo contrario, dichas potestades son atribuidas con la finalidad de que se halle alternativas frente alguna infracción de la ley por parte de los ciudadanos.

Bermejo (2015); considera que el poder público genérico traducido en aquellas potestades, las cuales son un auténtico privilegio del cual gozan la administración pública, no hace referencia a que estas facultades puedan ser ejercidas de manera abierta e indefinida que pueda dar cabida al ejercicio de medidas correctivas arbitrarias y desproporcionales creadas por la propia administración, sino que aquellas facultades son atribuidas con la finalidad que sean una plataforma excepcional del régimen jurídico general, lo cual permite que se adopten decisiones que incrementan, modifican o disminuyen derechos subjetivos o intereses legítimos de los ciudadanos.

Para que los funcionarios competentes de la Administración Pública puedan ejercer dichas facultades se deberán regir bajo los principios de legalidad, imparcialidad, razonabilidad y debido procedimiento, los cuales servirán como directrices para que dicho poder pueda ejercerse respetando la propia constitución.

García, (2013); en su trabajo de investigación señala que este, se centra primordialmente en analizar la potestad sancionadora, respecto a la vulneración de la *Ley N.º 29571*, especialmente del artículo 112º del “*Código de Protección y Defensa del consumidor*”; el cual regula los criterios de graduación de las sanciones administrativas, además de las circunstancias agravantes y atenuantes, ello a consecuencia de la facultad atribuida a la administración pública

Bermejo (2015), considera que, al referirse sobre aquella potestad de signo netamente represivo, la cual es ejercida a partir de la vulneración de normas establecidas, se está refiriendo a la potestad de sancionar, la cual constituye una trascendente manifestación del poder jurídico de la Administración Pública, ello con la finalidad de prevenir la vulneración de alguna norma establecida en el ordenamiento jurídico, pues el hecho de proponer un cuadro sancionador junto al conjunto de prescripciones de una norma, conlleva a una latente amenaza para aquellos que no atienden pacífica y voluntariamente el cumplimiento de lo prescrito, infringiendo deliberada o involuntariamente lo prescrito.

El autor anteriormente citado, ratifica la idea que ante una conducta por parte del administrado que contravenga el ordenamiento jurídico, este va a ser merecedor de una sanción, que será impuesta por las autoridades administrativas, gracias a la facultades otorgadas, pero ello no conlleva solo a la idea de regular todo tipo de infracción con su respectiva sanción, sino que se ejecuten y disuadan la conducta infractora, y así contrarrestar la amenaza latente ante el incumpliendo voluntario o negativa por parte del administrado.

Vergaray y Gómez, (2013); entienden por potestad sancionadora como aquel poder de índole jurídico consubstancialmente atribuido a la Administración Pública, con la única finalidad de mantener el respeto y cumplimiento de la normativa, ante casos en los cuales

se vean vulnerados bienes jurídicos.

Además, los autores antes mencionados declaran que, mediante la facultad sancionadora que se le otorga a la Administración Pública, se busca establecer un orden, un respeto para el cumplimiento de las normas jurídicas, para lograr aquello se le otorga diversas potestades a la Administración Pública de modo tal que, mediante la represión de ciertas conductas el ciudadano no infracciones la Ley.

Sin embargo, si bien es cierto las potestades para sancionar son atribuidas a toda la Administración Pública en general, al momento de ejercer dicha potestad, es importante señalar que los funcionarios competentes de la Administración Pública no interpretan de la misma manera la sanción a imponer, menos aún utilizan los mismos parámetros.

Es en base a lo anteriormente descrito y guardando relación con el presente trabajo de investigación es que, se puede verificar que los órganos del Indecopi Piura, los cuales son los encargados de resolver los casos que transgredan la normativa; no cuentan con criterios que se encuentren unificados, de tal forma que las sanciones a imponer puedan ser proporcionales y que se estos a su vez, tengan un punto común de desarrollo.

A raíz de lo anteriormente señalado, ha resultado necesario que la intención del presente trabajo sea la búsqueda de puntos concordantes que sirvan como base para la unificación de criterios, los cuales se encuentran establecidos en las resoluciones emitidas por el Órgano de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Indecopi Piura al momento de imponer sanciones; todo ello tendrá como finalidad, la homogenización de los procedimientos regulatorios sancionadores, pues de tal manera se actuara bajo los mismos parámetros.

1.2. Trabajos previos.

Nivel internacional

Gonzales (2015); en su tesis doctoral a la cual tituló, *“La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor”*; desarrolla en la Universidad Complutense de Madrid; declara que el cambio producido en la figura del consumidor se verá reflejado en

todos los niveles, pues el consumidor por primera vez va a tomar conciencia de la importancia que tiene en el sistema económico, ello conllevará a la toma de conciencia sobre la importancia de su comportamiento así como de sus decisiones para el correcto funcionamiento del mercado, y al ser consciente de aquel poder, empezará a exigir el debido reconocimiento social, así como un espacio en el cual hacer valer su influencia. Por otro lado, la constatación como importante y primordial elemento del mercado, ha sido sin lugar a duda uno de los cambios más experimentados por la figura del consumidor dentro del proceso de la actividad económica, por medio de la cual se otorga una serie de derechos los cuales deberán ser respetados.

Por otro lado, los medios de comunicación resultarán una herramienta clave para el movimiento consumista, toda vez que los utilizarán con la finalidad de lograr sus propósitos de introducirse estratégicamente en la sociedad y formar unos consumidores responsables e informados, y que, a la vez estos mejoren sus intereses.

Nivel nacional

Gómez, Isla y Mejía (2018); han desarrollado una investigación a la cual denominaron: *“Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor”*; desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP); en la que establecen que, para que las sanciones puedan repercutir en aquel que cometió el ilícito, esta deberá ser mucho mayor al beneficio ilícito que el infractor ha obtenido, de tal manera que este, antes de cometer la infracción considere que la probabilidad de ser atrapado es mucho mayor, siendo esta en medida de términos porcentuales que la comisión de alguna infracción pueda ser detectada o descubierta por la autoridad administrativa a cargo.

Es a consecuencia de lo antes mencionado que los autores previamente citados, han considerado que para que exista un verdadero efecto disuasivo, la multa impuesta deberá ser mayor al beneficio ilícito obtenido o esperado, lo cual deberá ser fragmentado con la probabilidad de ser detectado el acto ilícito. A raíz de estos dos factores es que se calcula la multa base, la cual será vital para actuar como base mínima, con la finalidad que sea

disuasiva frente a la infracción cometida.

A partir de ahí, y situando al principio de proporcionalidad como directriz, es que posteriormente, evaluando los factores de cada caso se aplicará las atenuantes y agravantes que se encuentran regulados en el ordenamiento jurídico, para así poder establecer la multa a aplicar con mayor proporcionalidad.

Resulta importante que la autoridad que resuelva tome en consideración ciertos parámetros, los cuales permitan que los administrados tengan conocimientos de los criterios considerados por la autoridad administrativa al momento de imponer alguna sanción de tal forma que estos pueda posteriormente presentar su apelación ante el poder judicial. Esto permitirá que el administrado tenga confianza en que la autoridad administrativa no estaría imponiendo la multa arbitrariamente, pudiendo el administrado manifestar los alegatos que considere pertinente ante una segunda instancia.

Mormontoy (2017); en su tesis titulada: *“Aplicación de la sanción pecuniaria del INDECOPI a los infractores del código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del INDECOPI – Cusco, 2014 – 2016”*; en la cual manifiesta que hoy en día existe un uso inadecuado por parte del INDECOPI al momento de graduar los criterios para la aplicación de las sanciones respectivas a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a consecuencia de no tener establecidos los criterios suficientes en el código para cada caso en concreto, es que se está creando criterios objetivos que no han sido regulados por la norma, tal es el caso que se ha establecido jurisprudencia ordinaria y vinculante para los casos de la no implementación y visualización del libro de reclamaciones, sin hacer uso de alguna metodología especial para aplicar la multa respectiva, tal es así, que para aquellos casos la multa es de 0.75 UITs, por otro lado, ante los casos de infracciones que versen sobre la falta de devolución de depósito a plazo fijo, lo cual es considerado como agravio al derecho del consumidor, para tal infracción se le ha creído conveniente multar con 1 UIT por cada diez mil soles, ello conlleva a demostrar la indebida aplicación de sanciones pecuniarias por la falta de metodología para la graduación de las mismas.

De lo cual se puede afirmar que el Indecopi, con la finalidad de hacer efectivo su fin desincentivador de las conductas antijurídicas por parte del proveedor, es que emplea una de las mejores herramientas utilizadas en el ámbito administrativo, como lo es las sanciones pecuniarias. No obstante, se debe implementar más metodologías para poder graduar las sanciones ante cada caso en concreto, de esa manera existirá un solo criterio al momento de sancionar y por ende no habrá disconformidad entre lo resuelto por las diferentes instancias del INDECOPI.

En los últimos años se ha generado una polémica doctrinal respecto a los criterios que se están utilizando por parte de las autoridades del Indecopi al momento de interponer sanciones pecuniarias a quienes transgreden el Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues han considerado que no se están aplicando de manera proporcional, por ello las sanciones emitidas llegan a ser desmedidas.

Gómez, Isla y Mejía (2018); desarrollo una investigación a la cual título: *“Apuntes sobre la graduación de sanciones por infracción a las normas de protección al consumidor”*; en la que da a conocer los razonamientos que son utilizados por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Indecopi para graduar las sanciones impuestas a los administrados, resaltando en primer lugar que, las sanciones impuestas a los administrados tiene como finalidad desincentivar la conducta ilícita de aquellos, es a raíz de ello que la Sala en mención toma como directriz la aplicación del principio de razonabilidad, pues además de ello, otro elemento a ser considerado será la probabilidad de detección como el beneficio ilícito esperado.

Lo antes mencionado, servirá para que el funcionario competente gradúe las cuantías de las sanciones y que, a su vez, estas sean superiores al beneficio ilícito obtenido, y así se pueda lograr desincentivar las conductas ilícitas cometidas por parte de los administrados, pues este deberá considerar que no le sería conveniente infringir la norma ya que existiría una mayor probabilidad de ser detectado.

El autor en mención, también indica que antes de imponer una sanción administrativa se debe establecer una multa base y que consecuentemente se irá graduando mediante los

agravantes y atenuantes establecidos en la norma y finalmente se obtendrá la sanción a imponer, pero como bien se sabe, no todos los casos son iguales.

Es a consecuencia de lo antes mencionado que la sala en mención ha establecido tres posibles escenarios con los cuales se podría detectar la comisión de una infracción administrativa; el primero de ellos se presenta cuando a la administración le es muy fácil adquirir información para poder establecer cuanto es aproximadamente el beneficio ilícito obtenido.

El segundo de ellos se presenta cuando a la administración le es casi imposible poder detectar la infracción, ya que no logra conseguir fácilmente información para poder calcular el valor aproximado del beneficio ilícito obtenido, por tanto, le es imposible obtener un monto.

Finalmente, el tercer escenario se presenta cuando, pese a que la autoridad ha logrado demostrar que el administrado ha cometido una infracción, se llega a la conclusión que el infractor no esperaba ni ha logrado obtener algún beneficio ante la comisión de la infracción.

Si bien es cierto, este autor considera la idea que, para poder imponer una multa razonable, esta debe imponerse en base a los criterios del beneficio ilícito esperado u obtenido y la probabilidad de detección, de tal forma que esta multa sirva para desincentivar la conducta antijurídica del administrado.

La controversia sobre estos criterios radica en la forma como son estimados al momento de poder calcular dicha multa, ya que muchas veces el beneficio ilícito es calculado de manera cualitativa, mas no de manera cuantitativa.

El segundo de los escenarios antes descritos es muy importantes al momento de que el órgano resolutor imponga una sanción, puesto que si no se obtiene la información requerida para evaluar el caso en concreto, debido al alto costo que resultaría para la autoridad obtener dicha información, el órgano resolutor solo impondrá la sanción en base a la información que se pudo obtener o la remitida por las partes, la cual estaría

direccionada a demostrar la legalidad o no del acto infractor, mas no la estimación de la multa en sí.

Es así como ante esta problemática Indecopi, (2013); mediante el Documento de Trabajo N°01-2012/GEE “*Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi*”, cita a Gary Becker, el cual hace referencia a una propuesta basada en la teoría económica en la cual señala una forma mediante la cual el estado asegura el cumplimiento de las normas. Esta teoría se basa en que el estado, para poder disuadir las conductas ilícitas cuenta con elementos, de los cuales, el primero de ellos es la multa, el esfuerzo que ha tenido que emplear el estado para poder detectar la conducta ilícita y la sanción a imponer.

Lo que esta teoría propone, es que se debe evaluar el esfuerzo por parte de la administración para poder detectar la infracción, siendo que la multa a imponer será igual daño causado con la conducta ilícita y la probabilidad de que esta sea detectada.

Si bien ciertas infracciones que originan un beneficio ilícito mayor que el daño ocasionado obtienen una sanción o multa, esta no eliminará totalmente las infracciones a ley mediante la fórmula líneas arriba señalada, toda vez que esta fórmula lo que hace es maximizar la tranquilidad social, la cual se obtiene restando a los beneficios ilícitos el daño que se ha ocasionado, además de restar el costo social que se ha tenido que realizar para poder detectar dicha conducta ilícita y para sancionarla.

Con la finalidad de que la multa sea disuasiva, lo que se considera es que al momento que el órgano resolutorio imponga una multa emplee los criterios como el beneficio ilícito obtenido, la probabilidad de detección de la infracción como los criterios pilares para establecer una multa base, y adicionalmente que esta multa base sea multiplicada por los criterios agravantes y atenuantes teniendo en cuenta cada infracción, según sea el caso en concreto.

Entonces ante lo anteriormente mencionado se puede concluir que para poder llegar a homogenizar las resoluciones emitidas por La comisión y el órgano de procedimientos sumarísimo de Indecopi se debe tener en cuenta el beneficio ilícito obtenido, la

probabilidad de detección de la infracción como los criterios pilares para poder hallar la multa base, y posteriormente multiplicarlos por las agravantes y atenuantes, pero ante ello, se debe aclarar cómo debe de ser valorado cada uno de estos criterios.

En base a lo anteriormente descrito, es que el “*Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE*”, respecto al beneficio ilícito obtenido indica que; es uno de los criterios protagonistas utilizados por los órganos resolutivos del Indecopi al momento de graduar las sanciones impuestas por estos, pero sobre este criterio existe cierta disputa por el término, pues para algunos Órganos Resolutivos del Indecopi, este se calcula en base a todos los ingresos que se han podido obtener en el lapso de duración de la infracción, mientras que para otros solo se obtiene de la diferencia entre ingresos y egresos que se han obtenido durante la comisión de la conducta infractora.

Además, es importante señalar que, según el documento de trabajo antes señalado, se realizó la revisión de algunas de las resoluciones emitidas por los funcionarios competentes del Indecopi, por medio de los cuales se pudo verificar que en la mayoría de los casos no se ha logrado obtener cuantitativamente el beneficio ilícito obtenido por el infractor, esto como consecuencia a la carencia de información contenida en cada caso.

Es a consecuencia de ello que, al encontrarse esa situación, los Órganos Resolutivos optan por obtener el beneficio ilícito y graduar la sanción de manera cualitativa, tomando en consideración otros criterios establecidos en la legislación e incluso tomando en consideración el tamaño de la empresa infractora o antecedentes de casos similares para poder resolver, sin verificar si para ese caso el criterio adoptado ha sido prudente.

Por otro lado, El comentario a la propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi, respecto al criterio del beneficio ilícito obtenido señala que; este criterio no es el único a tener en cuenta al momento de graduar la sanción a imponer, sino que existen varios elementos que no encuentran regulados en la norma que son importantes, tales como el alcance de la infracción, el tiempo de duración de la infracción y el efecto que ha ocasionado, la dimensión y las características del mercado el cual ha sido afectado con la infracción.

Es importante señalar que, una de las posibles razones por las cuales no se llega a recolectar mucha información, es por los plazos reducidos para resolver los casos de infracción al código de protección y defensa al consumidor; es por ello que en la práctica el análisis sobre el beneficio ilícito obtenido se centra específicamente en determinar y valorar las pruebas de la infracción, dejando de lado la actuación y obtención de las evidencias mínimas necesarias para poder cuantificar las multas de manera adecuada.

Lo anteriormente mencionado hace que la autoridad opte por la aplicación de un análisis cualitativo, en vez de usar un análisis cuantitativo e incluso adherir otros criterios permitidos por ley para poder imponer multas. Por lo que el beneficio ilícito deberá ser entendido como aquella ganancia ilícita, de tal forma que se tome en cuenta el resultado de los ingresos menos los costos obtenidos por el infractor al cometer una conducta ilícita, es decir aquel beneficio que de ninguna manera se hubiese obtenido si no se hubiese cometido la infracción.

En los casos en que no sea posible estimar el beneficio ilícito, el Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE señala al respecto que; ante aquellos casos en los cuales se haya cometido una infracción que afecta la vida, el cuerpo, la salud o el patrimonio de los consumidores, el beneficio ilícito va a resultar inferior al daño causado, por ende va a resultar desproporcional la multa impuesta en base al beneficio ilícito en comparación con la gravedad del daño ocasionado por la infracción.

Ante estos casos excepcionales lo que se propone es que la multa deba ser estimada con base en el análisis, y si fuera posible, la cuantificación del daño generado por la infracción, pero igualmente considerando la probabilidad de detección y los factores agravantes y atenuantes.

Es decir, debido a que el beneficio ilícito no se pueda calcular por la razón de que este es mucho menor al daño ocasionado deberá ser sustituido por la valoración del daño generados entre la probabilidad de detección y multiplicado por las agravantes o atenuantes según sea el caso.

Respecto al segundo criterio sobre el uso de la probabilidad de detección Indecopi (2013), en su artículo de investigación titulado “*Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi*”. Señala que los Órganos Resolutores del Indecopi para algunos casos han cuantificado el criterio de probabilidad de que la conducta infractora pueda ser detectada, mientras que en otros casos este criterio es considerado como un factor agravante o atenuante al momento de determinar una multa base.

Respecto a la valoración de las agravantes y atenuantes al momento de imponer una sanción Indecopi (2013) considera importante resaltar dos aspectos, por un lado, a la Reincidencia y por otro a los efectos de las circunstancias atenuantes indicando que la Reincidencia en todos los casos no es considerada de la misma manera por los Órganos Resolutores, puesto que esta puede ser considerada como una agravante y por tanto el infractor recibe una multa que supere a la anteriormente impuesta, mientras que otros Órganos Resolutores imponen una multa igual al doble de la multa anteriormente impuesta.

En cuanto a la Reincidencia vista como una atenuante, va a depender del criterio de cada Órgano Resolutor, pues mientras que unos puedan valorar el aporte y la buena conducta procesal del infractor, para poder atenuar la multa base, otros pueden no considerar dicha cooperación por parte del infractor como una atenuante, pues dicha conducta va a ser considerada como racional y normal que todo infractor debe tener en un procedimiento administrativo.

Por otro lado, El comentario a la propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi respecto a los dos puntos antes señalados, señala que para poder determinar la Reincidencia va a ser indispensable verificar la conducta del infractor y no necesariamente que el tipo de infracción no sea de la misma naturaleza de la infracción anterior.

De lo anteriormente señalado sobre la reincidencia, es muy lógica la idea que para poder considerar la conducta infractora como reincidencia se deba evaluar si esta conducta es de

igual naturaleza de la anteriormente cometida, esto considerando que si se le duplicara la sanción en cada oportunidad, se podría llevar a una situación en la cual la autoridad se vea forzada a imponer una sanción máxima por una infracción que no genere ningún daño ni un beneficio importante, pues todo esto no solo llevaría a una pérdida social innecesaria, si no también afectar la permanencia en el mercado a dicha empresa, y consecuentemente se vería perjudicado también el consumidor.

En relación con lo señalado por el anterior autor, respecto de considerar una atenuante la buena conducta procesal, es decir que el infractor haga cesar la conducta infractor con el inicio del procedimiento, presenta toda la información solicitada por la autoridad, tiene voluntad de conciliar, etc. No es posible estimar dichas conductas como atenuantes, toda vez que ello debería ser normalmente la actitud de un sujeto que ha contravenido el código de protección y defensa al consumidor, de lo contrario generaría un estímulo a seguir cometiendo infracciones.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Derecho comparado.

España.

España es uno de los países que también está buscando unificar criterios para poder establecer sanciones proporcionales ante las conductas que contravengan su ordenamiento jurídico; de tal forma que quienes cometan una infracción, puedan conocer cuál es la consecuencia administrativa que acarrea dicha infracción. Tal y lo refiere el Tribunal Supremo de España en la *sentencia de 29 de enero de 2015* estableciendo que, para poder calcular una multa se debe tomar como punto de partida una única escala predeterminada, la cual será utilizada como un límite máximo, para que consecutivamente a ello hacia abajo se logre determinar el importe individual.

En España, mediante ley 15/2007 de 3 de julio de defensa de la competencia y del art. 81º y 82º del tratado de la comunidad Europea la Comisión Nacional de la Competencia: *"Comunicación de la Comisión Nacional de la competencia sobre la cuantificación de*

las sanciones derivadas de infracciones de los art. 1,2 y 3”, la cual propone una fórmula simplificada para poder establecer el importe básico de una multa para cada caso, la cual consiste en que se pueda multiplicar el volumen de ventas que ha sido afectado por la infracción cometida por un cierto porcentaje que varía entre un 10% y 30%, lo cual va a depender de que tan grave sea la infracción, además de los efectos que pueda acarrear consigo.

El cálculo antes descrito, en el cual se señala la fórmula para imponer una sanción tiene como finalidad que la multa impuesta pueda ser objetiva y transparente para que así, pueda brindar seguridad jurídica a los operadores económicos, además de que esta pueda ser proporcional y no exista contradicción al momento de resolver el caso en concreto.

En la explicación sobre el cálculo para la imposición de una multa, en la presente ley, se tiene en cuenta el volumen de ventas que es afectado por la comisión de la infracción, de tal forma que este se multiplique por una escala entre el 10% y 30%, teniendo en consideración, además, que tan grave sea la infracción cometida, así como la existencia de la posibilidad que la infracción cometida pueda tener efectos en cascada en los distintos mercados. Esta ley también hace referencia a un criterio agravante como lo es la duración de la infracción.

Colombia.

Además de lo antes señalado se tiene que mediante “*Ley N°1437 del 2011*”, Colombia ha establecido una variedad de criterios a tener en cuenta para la graduación de las sanciones ante infracciones administrativas, entre los cuales se hace mención del beneficio que se ha podido recaudar como consecuencia de la comisión de la infracción. Así también, no solo es considerado el daño generado por la contravención de la norma, sino también el peligro que ello implique.

Otro de los criterios es la reincidencia, la resistencia, negativa u obstrucción por parte del sujeto que ha cometido la infracción, además de los medios fraudulentos que este pueda haber utilizado, así como que tan prudente y diligente ha sido.

También es considerado un criterio, el actuar del infractor. Pues si este desacata lo impuesto por la autoridad será considerado como agravante, pero sí, por el contrario, ante la presentación de pruebas sobre el hecho infractor por parte de la autoridad, reconoce y acepta su responsabilidad, será considerado como una atenuante.

Así como la legislación peruana, Colombia ha establecido criterios para poder graduar las sanciones impuestas a sus administrados, pero a diferencia de Perú, esta toma criterios tales como la utilización de algún medio fraudulento o la intervención de una tercera persona que tiene como misión ocultar la infracción o sus efectos, la diligencia para atender a los deberes o que se haya aplicado las normas pertinentes.

Por otro lado, la legislación colombiana no regula situaciones agravantes o atenuantes, menos aún la forma que cada criterio debe tomarse en cuenta para poder graduar y aplicar cada uno de ellos al momento de imponer una multa, de tal manera que el administrado conozca a ciencia cierta la forma y fórmula utilizada al momento de imponerle dicha sanción, así como los fundamentos considerados para dicha sanción.

También se tiene la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en su artículo 49°, mediante la cual se establecen “*criterios para la aplicación y graduación de las sanciones*”, dentro de las cuales se tiene; al perjuicio que ocasione la comisión de la infracción al mercado y al consumidor.

Adicionalmente se considerará como criterio; el lugar que tenga el infractor en el mercado, la cuantía de lo obtenido al cometer la infracción, la intencionalidad, los perjuicios que han surgido como consecuencia de haber cometido la infracción. La reincidencia también es considerada dentro de estos criterios, siempre y cuando el infractor que anteriormente ha sido sancionado vuelve a cometer la conducta antijurídica de similar naturaleza, dentro del límite de tres años.

Cabe mencionar que la presente ley, establece como criterio la cuantía del beneficio obtenido, por tanto; se deduce que se hace una estimación cuantitativa al momento de

imponer una sanción, lo cual demanda mayor investigación para los órganos resolutores, pues no se conformaría solo con la información brindada por las partes, si no que hace una investigación más exhaustiva, respecto a la infracción cometida, de tal forma que acarrearía mucho más tiempo para obtener dicha información.

Además de lo anteriormente señalado, esta ley regula la reincidencia para aquella persona que, habiendo sido sancionada por la comisión de una infracción a lo estipulado a esa ley, vuelve a cometer una de similar naturaleza, en el término de tres años, pero que sucede en aquellos casos que la naturaleza de la infracción no es similar, ello podría conllevar a incentivar la comisión de conductas nuevas conductas infractoras.

1.3.2. Naturaleza jurídica de la sanción.

García de Enterría, (2016); han ratificado que la finalidad que tiene una sanción es un correctivo para quienes van en contra del ordenamiento jurídico socialmente aceptado, por lo que se centra en la represión que ha sido causada por alguna perturbación que transgreda la ley.

Refiere Cuétara, (2017) en su libro titulado “*La Protección del Consumidor*”; refiere que mediante el poder otorgado a la Administración Pública se llega a relacionar la facultad que se le atribuye a esta para sancionar, de tal manera que esto permita frenar toda conducta por el particular, que transgreda el ordenamiento jurídico.

De todo lo antes mencionado, la sanción se presenta como resultado ante la transgresión de una norma; encontrándose vinculado directamente incluso con la sola intención de infringirla, ello acarreará determinada medida de corrección. Es a raíz de lo antes mencionado que la sanción, incluso vista desde cualquier vertiente, llega a ser una forma de control que tiene como finalidad mantener el orden social, además, cabe resaltar que esta medida solo podrá ser impuesta por alguna autoridad competente sea en el sector público o privado como consecuencia al quebrantamiento de un mandato legal.

1.3.3. El Estado sancionador.

Ejercicio del ius puniendi de la administración pública.

La facultad del ius puniendi, la cual es conferida por el Estado a la administración pública, se logra hacer efectiva mediante el procedimiento administrativo, por medio del cual se ha podido establecer dos vías diferentes para la aplicación de la potestad sancionadora.

De las cuales se tiene a la potestad sancionadora general y la especial, ello dependerá del sujeto; puesto que, si alguna autoridad administrativa transgrede las normas, se le apertura un procedimiento sancionador especial. Sin embargo, si se tratase de un particular, se le sancionará mediante un procedimiento administrativo sancionador general.

Baca (2013), considera que la potestad sancionadora especial es establecida para poder imponer ciertas sanciones a los integrantes de la administración pública, de tal forma que, ante la comisión de alguna conducta por parte de estos que contravengan las normas, puedan ser sancionados de manera especial. Mientras que la potestad sancionadora general va direccionada a los administrados.

García de Enterría (2016); respecto a la división de procedimientos sancionadores señala que, el procedimiento general, recaerá sobre los particulares, pues en la mayoría de los casos, son estos quienes resultan siendo principales detractores de la ley, infringiendo la norma.

Potestad sancionadora del Estado.

La potestad que le es conferida a la administración pública tiene como principal función salvaguardar los derechos de los administrados, por lo que para el autor García, (2013) en su libro denominado “Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor”; considera que, el estado tiene como fin crear seguridad en sus miembros, así como defenderlos y mantener en buen recaudo al grupo social.

Lo antes mencionado se materializa mediante una buena administración de justicia y las oportunidades que el estado pueda brindar a la comunidad con el fin de que esta se pueda

desarrollar de manera satisfactoria. Por lo que, se corrobora que la finalidad del estado no es reprimir por medio de las facultades para sancionar que se le otorga a la administración pública; sino, todo lo contrario, su finalidad es poder brindar a todo ciudadano la seguridad que este merece.

Siendo así que, la aplicación de una sanción se convierte en la alternativa de última instancia para el efectivo cumplimiento de las normas establecidas, pero ello no significa que estas se impondrán de manera desproporcional, puesto que, así como se ha establecido sanciones, también se ha establecido principios que servirán como directrices y a la vez, como límites para la potestad atribuida por el estado a la administración pública.

1.3.4. La predeterminación de las sanciones.

Acosta, M. (2013); señala que, para poder aplicar alguna sanción de manera individualizada, no se ha establecido una norma que pueda determinar la aplicación de sanciones para cada caso en concreto, pues no solo basta con establecer sanciones y determinar que órgano administrativo las impondrá.

Queda claro que, para imponer sanciones no basta solo con regular el órgano competente y sanción a imponer, pues para el autor antes citado, la potestad que se atribuye a la administración pública para sancionar no es suficiente, puesto que se deberá establecer la manera en que las sanciones deban ser impuestas, así como los criterios a ser utilizados por los órganos competentes.

Lo antes señalado acarreará que las resoluciones emitidas por estos sean proporcionales y no exista discordancia en estas, pues ello llevará a que el administrado pueda tener la seguridad que se está resolviendo, basándose en los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

1.3.5. Las sanciones según el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Como bien se sabe, cuando algún administrado transgrede las normas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor acarrea que los Órganos competentes del INDECOPI evalúen el caso en concreto e impongan la sanción correspondiente,

además de las medidas necesarias para evitar se vuelva a cometer dicha infracción. Todo ello como consecuencia de la potestad que le brinda el estado a la Administración pública para sancionar.

Dicho tema, es uno de los más comentados por la jurisprudencia de la Sala Especializada de Protección al Consumidor, así se tiene la Resolución 4035-2014/SPC-INDECOPI recaída en el Expediente N°. 250-2013/CPC-INDECOPI-LAM. La cual refiere que, cuando la autoridad administrativa impone sanciones es con la única finalidad de poder desincentivar la realización de conductas ilícitas por parte de los administrados y que a su vez estos puedan hacer efectivas el cumplimiento de las normas establecidas.

En el siguiente cuadro está descrito el tipo de sanciones impuestos por el INDECOPI, siendo conformadas por sanciones pecuniarias como no pecuniarias.

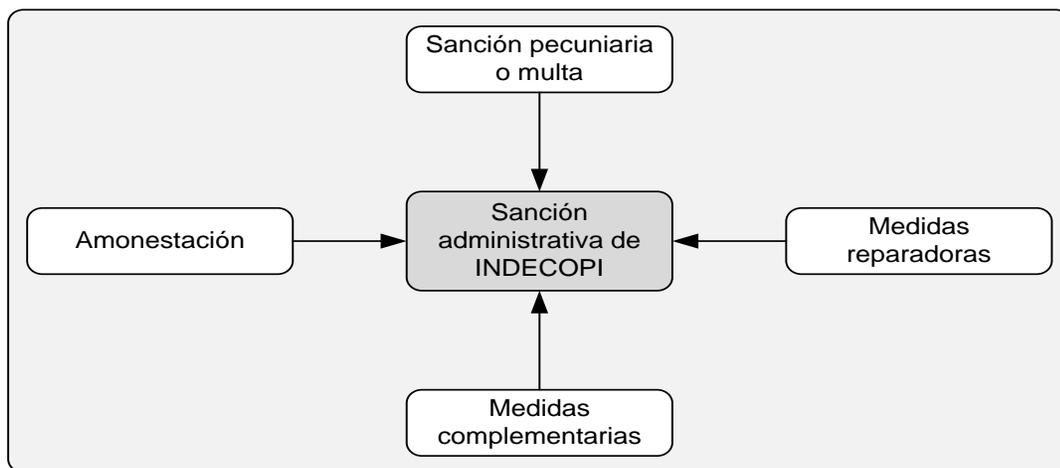


Figura 1. Componentes de la sanción Administrativa del INDECOPI

Fuente: Elaboradora por: Milagros La Madrid Pacherras.

Sanciones pecuniarias como efecto de la responsabilidad del proveedor infractor.

Dentro de las sanciones administrativas, encontramos las sanciones pecuniarias, las cuales actúan de manera coercitiva ante la transgresión de alguna norma del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor regula que, las sanciones serán impuestas siempre y cuando se determine la responsabilidad del proveedor, para lo cual

se seguirá un procedimiento y posteriormente se determinará la gravedad del daño ocasionado por la infracción cometida por el proveedor.

Es a raíz de ello que, sea la sanción pecuniaria o no pecuniaria la que se imponga, el órgano competente antes de imponer la sanción tendrá que corroborar y demostrar la responsabilidad del administrado que infringió la norma.

Responsabilidad objetiva administrativa derivada de la infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La responsabilidad objetiva al infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor se basa en verificar si, en primer lugar, ha existido la intención por parte del administrado en transgredir la normativa, un ejemplo claro sería de aquel proveedor que exhibe un producto del cual no ha establecido de manera correcta su precio.

Aquel comportamiento por parte de dicho proveedor hace que recaiga sobre él una responsabilidad severa, ello como consecuencia que en el Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece que el proveedor se le impone un deber de cuidado respecto a los productos ofrecidos.

Si bien es cierto, en el supuesto anteriormente expuesto, el proveedor tiene el deber de cuidado sobre los productos que este ofrece al mercado, siendo que, si este incumple dicho deber, será sancionado. Aquello no implica que dicha sanción se imponga de manera desproporcional por parte del órgano competente, ya que estos deberán regirse mediante los criterios como el de razonabilidad, proporcionalidad y legalidad.

1.3.6. Infracción administrativa.

Para la Real Academia Española, la infracción es aquella transgresión de una norma o algún tratado, por lo que Rodríguez, quien es citado por Gonzales (2018); considera a la infracción como; aquella conducta por parte del sujeto que transgreda las normas y por tanto sea considerada como ilegal, ello traerá como consecuencia una sanción.

Por otro lado, los autores Moreno Molina, Massó Garrote, & Pleite Guadamillas (2013); consideran que solo constituirá sanciones administrativas aquellas que, han logrado vulnerar el ordenamiento jurídico y adicionalmente, en dicho ordamiento se describa el supuesto de hecho estrictamente determinado como infracción.

El punto en común de estos autores respecto a la infracción es que, es aquella que deriva de una conducta por parte del administrado de modo tal que dicha conducta contraviene lo estipulado en el ordenamiento jurídico. Ante ello se ha creído conveniente establecer una sanción que busque contrarrestar dicha conducta, de tal forma que el administrado cumpla con respetar lo estipulado en la legislación.

Principio de razonabilidad.

El TUO de la Ley 27444, establece los principios que servirán como directrices para el ejercicio de la potestad sancionadora, entre ellos se encuentran el principio de razonabilidad, en el que se establece que; al momento de imponer una sanción administrativa, las autoridades deben tomar en cuenta que dicha sanción no sea más ventajosa para el infractor que cumplir con las normas infringidas o asumir la sanción impuesta.

La potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa no implica que las sanciones sean impuestas de manera desproporcional a la infracción, ya que de lo contrario se estaría transgrediendo los derechos del administrado a ser sancionado de manera proporcional.

Es por ello que mediante esta Ley, se establece diferentes criterios para efectos de la graduación de sanciones, entre los cuales se tiene al beneficio ilícito, a la probabilidad por parte de la autoridad administrativa de poder descubrir la infracción, también la repercusión o consecuencias de la infracción frente a los bienes jurídicos protegidos, el perjuicio económico causado, la reincidencia y que esta sea cometida dentro de un año desde que se ha emitido la resolución que sancionó la primera infracción y esta quedó consentida, además se tendrá que verificar la intencionalidad del autor de la infracción.

Ante la necesidad del órgano competente del INDECOPI encargado de imponer sanciones, el legislador estableció determinados criterios para ser utilizados al momento de graduar las sanciones, de tal forma que se brinde garantías sobre lo resuelto por estos y que dicha resolución sea idónea para el caso en concreto, así como proporcional.

Según el autor Untiveros, (2013); en su trabajo titulado “El Principio de Proporcionalidad en el Procedimiento Sancionador, metodología para la Determinación de la Sanción Administrativa”, entiende al principio de razonabilidad como aquel criterio sobre el cual, el poder público medirá sus acciones y verificarán si estos son concordes con la justicia.

El autor en mención descarta toda posibilidad que, al momento de imponer una sanción, esta sea desproporcional o arbitraria ya que ello conllevaría a la vulneración del administrado infractor, pues lo que busca es imponer una sanción basada en sentido común y proporcional.

Urbina (2013), manifiesta que el principio de razonabilidad se presenta cuando existe una relación lógica entre el hecho y la finalidad que quiere alcanzar. Es a raíz de ello que, la autoridad administrativa tiene el importante deber de verificar que la conducta infractora por parte del administrado no sea más favorable para este que respetar las normas infringidas y responder ante la sanción impuesta. Puesto que, si ocurriera todo lo contrario, existirá motivación suficiente para que el infractor, ante una sanción leve, vuelva a infringir las normas.

Mediante el Expediente No. 2192-2004-AA/TC. El Tribunal Constitucional ha señalado que, para que una sanción sea razonable se debe elegir la normativa adecuadamente, interpretarla y no solo basarse en la aplicación de una ley en particular, sino también tomar en cuenta todo el ordenamiento jurídico. Además de ello, se deberá estudiar los hechos, así como la relación que tiene estos con sus protagonistas, ello conllevará a entender los antecedentes que puedan haber de por medio.

Una vez estudiado los hechos se podrá verificar si ello implica la imposición de alguna sanción y que esta a su vez sea necesaria porque así lo exige la ley previamente interpretada de manera razonable e idónea, consecuentemente se tendrá que verificar si la sanción impuesta es idónea, razonable y que afecte lo menos posible los derechos de los implicados.

El Tribunal constitucional hace de conocimiento diferentes puntos que el órgano competente para sanciones debería tener en cuenta con la finalidad de emitir resoluciones que sean razonables y proporcionales, por lo que el tribunal considera necesario valorar no solo la ley específica, si no todo el ordenamiento jurídico en conjunto, así como tener una observación directamente con las partes y encaminar la aplicación de la ley para cada caso en concreto.

Según Indecopi, (2013) en su revista de “*Gerencia de Estudios Económicos*” considera sobre el Principio de Razonabilidad, el cual está recogido en el Ley de Procedimiento Administrativo General, que este engloba a su vez dos principios; el primero es el principio de disuasión, el cual hace alusión a que la sanción impuesta deberá ser menos beneficiosa para el infractor que la cuantía de la multa impuesta, de tal manera que ello conlleve a que el infractor sea desmotivado a volver a transgredir la norma.

Por otro lado, se incluiría el principio de proporcionalidad en cuanto se haga un análisis de manera general de la conducta infractora con la única finalidad de poder determinar la sanción, es por ello que lo que aquí se tomará en cuenta son las condiciones en las cuales se cometieron la infracción, el beneficio ilícito obtenido, que tan perjudicial y grave ha sido para la sociedad, las consecuencias que acarreado la comisión de la infracción, así como la reincidencia, la intencionalidad del infractor y finalmente el perjuicio económico que la comisión de esta pueda causar.

Finalmente, por lo antes señalado es que se corrobora que existe cierta discordancia en la doctrina al diferenciar los principios de razonabilidad y proporcionalidad, empero considero que de por sí, que ambos principios están ensamblados. Ello en mérito a que, al imponer una sanción, si esta no es proporcional tampoco será razonable.

1.3.7. Infracción administrativa según el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La infracción administrativa se encuentra regulada en el Artículo 108° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (2010); señalando que va a ser considerada como tal, cuando el proveedor incumpla u omita el cumplimiento de lo establecido en Código de Protección y Defensa del Consumidor, vulnerando los derechos que le han sido atribuidos al consumidor.

Así también se verifica que el concepto de infracción administrativa en el Código de Protección y Defensa del Consumidor abarca no solo la conducta del administrado al contravenir este código, sino también al incumpliendo de acuerdos conciliatorios o laudos arbitrales de los cuales se han realizado previamente a interponer denuncia, puesto que todo ello contravendría los derechos del consumidor.

1.3.8. INDECOPI.

Creación.

Fue creado en el año 1992, mediante Decreto Ley N.º 25868, en el cual se establecen potestades para poder promover el mercado, verificar la calidad de los productos lanzados al mercado y que ello no transgreda los derechos de los consumidores. Además de ello, tiene la responsabilidad de promover la economía del país.

Lo resaltante del INDECOPI es que es un organismo autónomo, tanto en el ámbito administrado, funcional, presupuestal, económico. ello en mérito a que este organismo tiene por finalidad fomentar una competencia leal y honesta entre proveedores, adicional a ello también protege la propiedad intelectual.

Competencia.

El INDECOPI es el organismo que tiene competencia a nivel nacional, a la vez, se les ha conferido a sus funcionarios competentes potestades sancionadoras, así como el dictar medidas correctivas. Dentro de este organismo existen diferentes órganos que estarán a

cargo de resolver los casos según sea la instancia, entre ellos tenemos al órgano de resolver los procesos sumarísimos, la Comisión de Protección al Consumidor de las oficinas regionales, la secretaría técnica.

Según el memorial institucional del Año 2002, el INDECOPI cumple cuatro funciones, entre las cuales se tiene la coordinación con aquellos agentes económicos que intervienen en el mercado, autonomía e independencia de intereses económicos, además cumple la función del tecnicismo ya que, este es una institución especializada en cuanto al funcionamiento del mercado se trata.

Comisión de Protección al Consumidor.

Este órgano va a funcionar para resolver casos de primera instancia, en aquellos casos que no estén relacionados a la vulneración de los derechos del consumidor; sino directamente relacionados con los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, es decir, respecto a la información mínima que debe ser brindada, así como temas de discriminación al momento de consumir algún producto o servicio.

Esta instancia contiene dos áreas, por un lado, se tiene al área procesal, mediante la cual se atiende las denuncias interpuesta por los proveedores y el área preventiva, mediante la cual le corresponderá al INDECOPI evaluar si les corresponde interponer denuncia de oficio por las infracciones cometidas por parte de los proveedores contra los consumidores.

1.3.9. Descentralización y desconcentración de funciones del INDECOPI.

En las últimas décadas, en el Perú se ha tenido cambios muy importantes en cuanto a la descentralización, pues se ha logrado implementar oficinas a nivel regional. Anteriormente, todo se centraba en la capital de nuestro país, de tal forma que a los consumidores de las diferentes regiones del Perú no se les brindaba la total protección en cuanto a los productos y servicios ofrecidos.

Adicionalmente a lo antes señalado, a los consumidores de las diferentes regiones del país, tampoco se les brindaba la información necesaria que debían tener acerca de los productos,

al momento de elegir y decidir sus actos de consumir. Ello como consecuencia del escaso desarrollo del mercado y la poca preocupación por el Estado.

Es a raíz de aquello, que se da la existencia de un aspecto positivo, en cuanto a la creación de oficinas de Indecopi a nivel nacional, así como el establecimiento de órganos competentes para resolver casos de procesos sumarísimos.

Si bien es cierto, la descentralización ha traído consigo aspectos positivos por la implementación de oficinas a nivel nacional, así como la de órganos que se encargaran de resolver los procesos sumarísimos, pero esta desconcentración de funciones no se ha ejecutado en su totalidad, tal es el caso, que en la ciudad de Piura o cualquier otra región, pues no cuentan con algún tribunal que cumpla funciones de última instancia, menos aún con oficinas, personal idóneo y capacitado que se encarguen de la investigación de cada caso en concreto.

Otro de los aspectos negativos de la descentralización es que, si bien es cierto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor se regulan criterios para poder graduar las sanciones impuestas por INDECOPI, no se encuentra regulado la manera como estos pueden aplicarse a cada caso en concreto, por lo que son tomados desde diversos ángulos imponiendo sanciones discrecionales.

1.3.10. Procedimiento del INDECOPI para imponer sanciones.

Según la doctrina jurisprudencial, recaída en el Expediente N.º 061-2014/CPC-INDECOPI-CUSM-CPC-06/1A1/27, mediante su Resolución final N.º 003-2015/INDECOPI-CUS, en la cual se menciona que el legislador peruano, mediante la facultad para sancionar que le ha brindado el estado, ha confeccionado procedimientos sancionadores a fin de proteger los derechos de los consumidores, de tal manera que se ejecute las respectivas garantías sobre ellos. Consecuentemente a ello, se pueda hacer efectivo el orden público.

Según el Código de Protección y Defensa del consumidor; señala las diferentes etapas por las que tienen que atravesar las partes involucradas para poder seguir un procedimiento

ante la comisión de una infracción estipulada como tal en el mencionado código.

El primer paso para poder iniciar un procedimiento ante Indecopi es presentar la denuncia o informe, en el cual el denunciante presente su solicitud acompañada de los respectivos anexos, los cuales se encuentran establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi, para que, de esta manera dicha solicitud o informe se encuentre debidamente fundamentado.

El segundo paso que seguir es la revisión de admisibilidad y procedibilidad del informe o solicitud presentada, esto deberá ser evaluado por los funcionarios competentes del Indecopi, con la finalidad de que dicha solicitud cumpla con los requisitos correspondientes.

Posteriormente, se emite la resolución de admisión a trámite, la cual debe ser debidamente notificada a ambas partes involucradas, de modo tal que, la parte denunciada pueda en el plazo de cinco días hábiles presentar su escrito de apersonamiento en conjunto con sus descargos. Vencido dicho plazo y sin la presentación de los descargos, se procederá a declarar al denunciante en rebeldía.

Como acto seguido, se realiza la audiencia de conciliación siempre y cuando ambas partes acuerden llevarla a cabo, de lo contrario se procede al informe oral a fin de aclarar las cuestiones en controversia. Una vez terminada esta fase, se elabora y revisa el proyecto de la resolución final, para que luego se pueda notificar y según sea el caso, se pueda dar 15 días hábiles para interponer recurso de apelación.

1.3.11. Análisis de resoluciones de INDECOPI.

Resolución Final N.º 1121-2017/PS-INDECOPI-PIU

Cuestión en discusión: Incumplimiento de acuerdo conciliatorio.

En la resolución anteriormente citada, existe una controversia entre el Banco Falabella Perú S.A.C. (El Banco) y la señora Amelia Faustina Dioses Pérez (Señora Dioses), pues según lo alegado por esta, el mencionado Banco habría incumplió lo establecido en el

artículo 144° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con el acuerdo conciliatorio en el cual se comprometía a realizar la anulación total de la deuda que le fue atribuida por error.

Dicho monto es de S/. 90.50 soles más los interés y penalidades generados a la fecha. Señalando que, en el acuerdo conciliatorio dicho pago se debía hacer en el plazo de 15 días hábiles, pero una vez vencido el plazo, el banco no habría cumplido con lo acordado.

Por otro lado, el Banco formulo allanamiento sobre el extremo de la denuncia, pero así mismo sin perjuicio del allanamiento señaló haber realizado extorno en la cuenta de la señora Dioses por los importes de S/. 35.49, S/. 55.08, S/. 90.00 y S/. 2.14 soles. Ante lo anteriormente mencionado, la señora Dioses cuestionó el allanamiento del Banco.

Dicho cuestionamiento se formuló en el sentido que, al reconocerse la generación indebida de una deuda por un consumo que ella jamás realizó, considera que se debe anular dicha deuda, así como los intereses y penalidades que ha originado esta. También señaló que, si bien el Banco realizó dichos extornos, este continuó cobrando una penalidad por pago atrasado ascendiente a S/. 66.59 soles.

Ante esta controversia el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo tomó en cuenta el criterio del Beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, en cuanto considera que el Banco ha obtenido un beneficio económico materializado en la no inversión de recursos orientados al incumplimiento del compromiso arribado en el acuerdo suscrito con el denunciante.

Adicionalmente a lo antes señalado, el Órgano en mención también tomo en cuenta los efectos que pudieses ocasionar en el mercado, señalando que la infracción cometida en este caso daña la confianza de los consumidores, por lo que de no sancionarse adecuadamente se podría establecer un mal precedente.

En el sentido, consideró que, con la finalidad de que los proveedores no puedan incumplir los acuerdos conciliatorios suscritos y contravenga lo establecido en la legislación vigente; dicha infracción debía ser calificada como grave, de tal manera que el proveedor no utilice

su incumplimiento como estrategia.

Además, adoptó el criterio de la Sala de Competencia N° 2 el cual hace mención que el incumplimiento de acuerdos conciliatorios tiene naturaleza muy grave, puesto de que si no se sancionara con dicha rigurosidad la celebración de estos acuerdos podrían ser utilizados como una estrategia para considerar que su incumplimiento acarrea sanciones menores, y que la inobservancia de estos acuerdos no solo afecta a las partes, sino también incide de manera negativa hacia la labor de la propia autoridad.

En consecuencia, se le sancionó con 5 UIT al Banco, pero el Órgano Resolutor de Procedimiento Sumarísimo consideró el allanamiento realizado por este como una circunstancia atenuante, pues este se realizó junto con los descargos del Banco, por tanto, se le rebajó la multa a 3 UIT. Así también, se le ordenó al banco cumplir con lo establecido en el acuerdo conciliatorio en un plazo de 15 días hábiles.

Del análisis de la resolución se puede verificar que uno de los criterios valorados es el Beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, el cual es estimado de manera cualitativa, pues solo se analiza el beneficio obtenido por el banco en razón al incumplimiento del compromiso arribado en el acuerdo suscrito con el denunciante, es decir, poder demostrar ilicitud de la conducta mas no de la cuantificación de la multa en sí.

Resolución N.º 090-2018/INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Recurso de apelación.

La presente resolución es interpuesta como recurso de apelación ante la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi por el caso anteriormente expuesto. Consecuentemente, el órgano de Procedimiento Sumarísimo sancionó al Banco Falabella con tres UIT por incumplimiento al acuerdo conciliatorio celebrado con la señora Dioses.

Posteriormente, se solicitó la declaración parcial de la resolución anteriormente descrita, pues alega que dicho órgano resolutor no habría tomado en cuenta que cuando se produce el allanamiento en conjunto con los descargos, se impondrá una amonestación y se

exonerará del pago de los costos.

Así también, señaló que realizó extornos a la cuenta de la señora Dioses, cumpliendo con lo establecido en el acuerdo conciliatorio. Ante ello, la señora Dioses manifestó que el Banco hizo caso omiso al acuerdo conciliatorio pues en su cuenta aún existía deuda por penalidad.

A raíz de ello, la señora Dioses consideró que al Banco se le debía sancionar y no colocársele solo una amonestación. Pues, según el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que, ante el incumplimiento del acuerdo conciliatorio conlleva automáticamente a la imposición de una sanción.

Ante lo anteriormente expuesto la Comisión de La Oficina Regional de Indecopi consideró para el presente caso la aplicación 4.7. de la directiva N.º 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. En cuanto este artículo señala que, cuando el denunciado presenta el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación y la exoneración de costos del proceso. Por tanto, la Comisión resolvió contrariamente al Órgano de Procedimiento Sumarísimo y revocó lo resuelto por este órgano, y sancionó al Banco con una amonestación.

En el presente caso, la Comisión ha valorado al allanamiento como circunstancia atenuante. Pues si bien es cierto el Banco mediante esta acción reconoció la infracción cometida, empero esta circunstancia no debió dar pase a simplemente amonestar al infractor, toda vez que dicha acción podría traer como consecuencia que los administrados infractores tomen esta figura estratégicamente para seguir contraviniendo el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ante esta acción por parte de la Comisión, el proveedor infractor, podría llegar a pensar que al allanarse la sanción a imponer se trataría solo de una amonestación y ello conllevaría a que se pierda la finalidad de las sanciones, que es desincentivar la conducta infractora.

Resolución Final N.º 1198-2017/PS0-INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Incumplimiento de respuesta a reclamo.

La citada resolución versa sobre la denuncia interpuesta ante Indecopi por Edward Antonio Muñoz Salazar (señor Muñoz) contra la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura (la Caja) por infracción al artículo 88º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Pues el señor Muñoz presentó un reclamo el día 03 de enero del 2017 y vencido el plazo para la debida contestación no obtuvo respuesta alguna por parte de la caja.

Ante esta denuncia, la Caja manifestó haber subsanado la conducta infractora antes de la imputación de cargos, toda vez que habría brindado respuesta al reclamo en mención el día 07 de febrero del 2017, siendo que la resolución de imputación de cargos fue notificada el 10 de mayo del 2017, indicando en ese sentido que no se debe confundir la oportunidad que tiene el proveedor para responder los reclamos, con la oportunidad que tiene para subsanar la conducta constitutiva de infracción, así mientras la primera está sujeta a un plazo de 30 días, la segunda puede efectuarse hasta antes de la notificación de cargos.

El presente caso no solo se limita a determinar si la Caja contestó o no el reclamo del denunciante, sino también si lo hizo dentro del plazo legal establecido. Siendo ello así, solo si se hubiese cumplido con ambos presupuestos se habría configurado la improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta infractora antes de la imputación de los cargos.

Pero ante lo anteriormente expuesto, no sería este el caso, ya que dicho reclamo fue respondido el 07 de febrero del 2017 y al no existir comunicación alguna de la Caja al señor Muñoz sobre las razones por las cuales se extendería el plazo para responder su reclamo.

Se verifica que la Caja incurrió en infracción al artículo 88º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así mismo, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo consideró conveniente valorar al momento de graduar la sanción, el hecho que la Caja

haya respondido al reclamo antes de la imputación de los hechos.

Respecto al allanamiento formulado por la Caja es necesario precisar que, de acuerdo con el inciso 3 de las circunstancias atenuantes establecidas en el artículo 112° del Código, para poder llegar a la conclusión liminar del procedimiento y todos los efectos que concurren a la misma, es requisito fundamental que el allanamiento se haya presentado en los descargos, lo cual no se ha suscitado en el presente caso.

Respecto a la graduación de la sanción, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo, ha tomado en consideración el daño resultante de la infracción, en cuanto en el presente caso se ha generado un daño particular al denunciante, toda vez que la Caja no atendió el reclamo presentado por el señor Muñoz dentro del plazo legal, la cual se configura como una afectación no patrimonial.

Sobre la probabilidad de detección, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo señaló que, para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo la Caja, el consumidor tuvo que verse afectado; siendo que, de no haber acudido ante la autoridad administrativa a denunciar el hecho, el órgano Resolutivo no hubiese podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos de los interesados.

Es en mérito a lo antes señalado que, dicho órgano resolutor señaló que la probabilidad de detección era relativamente baja. Es a consecuencia de lo antes señalado que se consideró conveniente sancionar con 2 UIT a la Caja, pero se tomó en consideración como factor atenuante, el hecho que la caja haya atendido el reclamo del señor Muñoz antes de la emisión de la resolución final, razón por la cual se le rebajó la sanción al pago de 1 UIT por infracción al artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Mediante el análisis de la presente resolución se puede verificar que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo, al momento de evaluar el criterio del daño resultante de la infracción, lo hace en merito a verificar si la conducta que tuvo la Caja al no responder al reclamo del señor Muñoz en el plazo legal correspondiente, ha sido una conducta que contravino artículo 88 ° del código, mas no se realizó la estimación de la multa en sí.

Notándose con ello que la valoración de este criterio es cualitativamente, es decir mediante la información que le brindo la Caja sobre si había o no cumplido con dar respuesta al reclamo del señor Muñoz y en base a ello se sancionó, más no pudo este Órgano Resolutivo valorar de manera cuantitativa al momento de valor dicho criterio, y esto como consecuencia de la carencia de información que tiene este, y por lo generales que son los criterios.

Resolución N.º 162-2018/INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Recurso de Apelación.

La presente resolución es interpuesta como recurso de apelación interpuesto por la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura. S.A.A ante la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi por el caso anteriormente expuesto, a consecuencia que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo sancionó a la Caja con la multa de 1 UIT por infracción al artículo 88º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Manifestando que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo no ha motivado correctamente los criterios utilizados para la graduación de sanción, y además ha utilizado solo dos de los seis criterios establecido en el código, por tanto, ha vulnerado el principio de razonabilidad.

La Comisión respecto a lo alegado por la Caja, consideró necesario precisar que, si bien es cierto, se cuenta con seis criterios establecidos en el artículo 112º del Código. Ello no conlleva a que por cada caso se deba aplicar todos los criterios para graduar correctamente la sanción a imponer.

Respecto al daño resultante de la infracción, la Comisión consideró importante advertir que el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo indicó que el daño particular al denunciante tiene carácter no patrimonial, efectuando un correcto análisis.

Con respecto a la probabilidad de detección, la Comisión consideró que el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo efectuó un correcto análisis. Toda vez que, ha señalado que el mismo es fácilmente detectable en virtud de que se desprende de la propia

denuncia y el hecho de que la multa impuesta haya resultado de 2 UIT, no se debe a una incorrecta graduación, puesto que la finalidad fue disuadir la conducta infractora.

Así también, ante lo antes expuesto consideró como circunstancia atenuante la subsanación de la conducta antes de la notificación de imputación de cargos, rebajando la multa a 1 UIT.

Sin embargo, la Comisión tomo en cuenta que la Caja presentó alegatos adicionales y formuló allanamiento al extremo de la denuncia, pero este allanamiento fue presentado fuera del plazo establecido para presentar sus descargos, aun así, la comisión considera que esta circunstancia debió haber sido tomada en cuenta por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo, de tal forma se atenué la multa impuesta ascendiente a 1UIT.

Es ante esta situación que, la Comisión revoca la resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo en el extremo que sancionó a la Caja con una 1 UIT, de tal manera que la reformó sancionando a la Caja con 0.5 UIT.

Mediante la resolución antes citada se puede verificar la heterogeneidad que existe entre las resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión, en tanto queda a su libre albedrío valorar cada criterio, pues estos se encuentran estipulados de manera general.

Tal es el caso que, el allanamiento es valorado como circunstancia atenuante aun cuando ha sido presentado fuera del plazo, siendo que la ley establece que para que se pueda aplicar esta atenuante, debe cumplir estrictamente con el presupuesto que haya sido presentado junto con los descargos, en el presente caso no ha existido dicha situación.

Resolución Final N.º 1047-2017/PS0-INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Recarga por consumos no realizados.

En la citada resolución, el señor Luis Humberto García Navarro denunció al Banco Scotiabank Perú S.A.A. (el Banco), por haberle atribuido en su tarjeta cinco consumos realizados; uno en claro por un monto de S/. 98.99 soles y cuatro consumos en Movistar

por los montos de S/. 133.35, S/. 130.00, S/. 100.00 y S/. 106.80, de los cuales desconoce.

Por su parte, el Banco alegó que el denunciante no cumplió con presentar los medios probatorios que acrediten el defecto atribuido. Al respecto, el señor García presentó copia del correo electrónico en el cual el denunciado detalla los consumos materia de reclamo e incluso el Banco le informa que ese mismo día han realizado un abono provisional respecto del total del importe reclamado.

Por otro lado, el Banco es el que debió aportar pruebas suficientes para acreditar que dichos consumos fueron efectivamente autorizados por el señor García. Sin embargo, el Banco no presentó medio probatorio alguno que acredite que se encuentre inmerso en algún supuesto que lo exima de responsabilidad.

Por lo antes mencionado, el Órgano de Procedimiento Sumarísimo decidió sancionar al banco por infracción al artículo 18° y 19° del código, en tanto quedó acreditado que cargó en la tarjeta de crédito visa de titularidad del señor García los cinco consumos antes mencionados.

Respecto a los criterios establecidos en el artículo 112° de Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Órgano de Procedimiento Sumarísimo en el presente caso consideró valorar al daño resultante de la infracción, en base a que el daño que se ha producido en el presente caso es uno particular al denunciante.

Lo antes mencionado es a consecuencia de que el banco atribuyó indebidamente al señor García cinco consumos ascendentes a S/. 98.99, S/. 133.35, S/. 130.00, S/. 100.00 y S/. 106.80, cargados a su tarjeta de crédito, siendo que ello involucra una afectación de carácter patrimonial configurada por dicho monto cobrado indebidamente en su tarjeta.

Otro de los criterios tomados en cuenta en el presente caso es la probabilidad de detección, asimilada al caso en concreto se verifica en detectar la infracción de las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo el Banco. El consumidor tuvo que verse afectado, siendo que, de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la

infracción y poder así cautelar los derechos de los interesados. Por lo que, tiene una probabilidad de detección relativamente baja.

Por tanto, el Órgano de Procedimiento Sumarísimo resolvió sancionar al Banco Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 2.5 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto quedó acreditado que el Banco cargó en la tarjeta de crédito de titularidad del señor García cinco consumos antes señalados.

Resolución N.º 63-2018/INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Recurso de apelación.

La presente resolución es interpuesta como recurso de apelación por el Banco Scotiabank S.A.A ante la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi por el caso anteriormente expuesto. Esto se genera de que a consecuencia de que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo sancionó al Banco Scotiabank S.A.A con la multa de 2.5 UIT por infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto el Banco señaló una serie de argumentos y medios probatorios tendientes a acreditar la validez de las operaciones cuestionadas por el señor García. Para ello, la comisión señaló que para poder verificar el análisis de un consumo no reconocido por internet debe en primer lugar; verificarse si se encontraba o no facultado en el contrato la realización de la operación cuestionada.

Con respecto a este primer filtro, cabe señalar que, en el presente caso, se le requirió al Banco la presentación del contrato de tarjeta de crédito, pero este no cumplió con presentarlo, por lo que no se pudo verificar si el señor García se encontraba en la posibilidad de realizar operaciones vía internet.

Pese a la situación antes descritas, el Banco señaló en sus argumentos que el señor García si contaba con la clave Token y que la misma siempre estuvo en su posesión, por tanto, se puede entender que conocía de la posibilidad de hacer operaciones en línea a través de internet.

Respecto al filtro de verificar si es que el banco cuenta o no con la orden de pago, se señaló que las entidades financieras procederán a cargar el importe de los bienes o servicios adquiridos o contratados por el titular de acuerdo con las órdenes de pago que aquel autorice o suscriba, las mismas que pueden ser sustituidas por autorizaciones por medios y/o firmas electrónicas que deben ser verificadas por la entidad financiera.

En el presente caso se verificó que el Banco no cumplió con presentar la orden de pago correspondiente, pues si bien presentó los *prints* de su sistema del detalle de las operaciones cuestionadas, lo cierto es que las mismas no constituyen una orden de pago debidamente firmada por el denunciante, con lo cual acredite la autenticidad de la operación.

Siendo que el presente caso, se verificó que el banco no pudo superar tampoco el segundo de los filtros para lograr verificar la validez de las operaciones efectuadas por internet, motivo por el cual la Comisión confirmó la resolución apelada en el extremo que consideró habría infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con lo antes mencionado, quedó acreditado que se le cargo en la tarjeta del señor García cuatro consumos que no le correspondía, con lo cual el Órgano de Procedimiento Sumarísimo resolvió sancionar con 2.5 UIT al Banco por dichas infracciones, dándole un valor a cada operación de 0.5. UIT, empero la Comisión consideró que el monto de consumo de S/1,000.00 soles no fue denunciado ni imputado, por tanto; solo se debía sancionar respecto de cuatro montos, de tal forma que solo se le sancionó al banco con 2 UIT.

Respecto a los criterios tomados en cuenta por el Órgano de Procedimiento Sumarísimo, la Comisión consideró oportuno analizar en base a dichos criterios para la graduación de la sanción a imponer. Así también consideró oportuno mencionar que el hecho que la infracción administrativa sea considerada como leve, faculta a la autoridad administrativa para sancionar este tipo de conductas con una multa de hasta 50 UIT.

Sin embargo, pese a lo antes mencionado, en el presente caso el Órgano de Procedimiento

Sumarísimo sancionó con 2 UIT al denunciado por la infracción cometida. Dicha medida fue considerada por la comisión, como una sanción razonable y proporcional.

Por tanto, la Comisión resolvió sancionar al Banco con 2 UIT por infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el Banco cargó en la tarjeta del señor García montos que hacían un total de S/. 469.14 soles, por consumos efectuados en Claro y Movistar de los cuales el señor Gracia nunca realizó.

Resolución Final N.º 1152-2017/PS0-INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Incumplimiento de respuesta a reclamo.

La citada resolución versa sobre la denuncia interpuesta por el señor Marco Antonio Muñoz Cruz, contra la Financiera OH S.A., pues esta habría infringido el artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto no habría dado respuesta al reclamo interpuesto por el señor Muñoz.

El Órgano Resolutor de Procedimiento Sumarísimo graduó la infracción en base a los criterios del Daño resultante de la infracción, señalando que en el presente caso se produjo un daño particular al denunciante, toda vez que la financiera no brindó respuesta al reclamo presentado por el señor Muñoz, ello conlleva a la afectación de carácter no patrimonial.

Así también graduó la sanción en base a la Probabilidad de detección, considerando que en el presente caso para poder detectar la infracción a las normas de protección al consumidor, en la que venía incurriendo la financiera, el consumidor tuvo que verse afectado, siendo que de no haber acudido, ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos de los interesados, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente baja.

Por tanto, el Órgano de Procedimiento Sumarísimo estimó conveniente resolver imponiendo una multa de 2 UIT a la financiera por infracción al artículo 88° del Código,

pues quedó acreditado que la Financiera no brindó respuesta al reclamo presentado por el señor Muñoz.

Resolución N° 133-2017/INDECOPI-PIU.

Cuestión en discusión: Recurso de apelación.

La presente resolución es interpuesta como recurso de apelación por la Financiera OH S.A ante la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi por el caso anteriormente expuesto, a consecuencia que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo sancionó a dicha Financiera con una multa de 2 UIT por infracción al artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ante lo cual la Financiera señaló que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo ha resuelto contraviniendo las disposiciones legales vigentes, así como frente a la imputación efectuada sobre dar respuesta al reclamo interpuesto por el señor Muñoz, la Financiera formuló allanamiento, por lo que consideró que al momento de resolver se debió aplicar una amonestación de acuerdo con lo establecido en el artículo 112° del código.

La comisión hizo referencia al artículo 112°, el cual señala que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ellas contenidas se dará por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación del descargo, por tal razón la Comisión evaluó si la Financiera había cumplido con dichos presupuestos.

De la revisión de los actuados se verificó que efectivamente la Financiera junto con sus descargos presentó dentro del plazo el allanamiento frente a la imputación efectuada. Por lo tanto, la Comisión resolvió revocar la resolución final 1152-2017/PS0-INDECOPI-PIU emitida por el Órgano de Procedimiento Sumarísimo.

Ello como a consecuencia de que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo sancionó a la Financiera con una multa de 2 UIT, por infringir al artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, de tal forma que solo se le sancione con una amonestación según lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del

Consumidor, así como el artículo 4.7.1 inciso e) de la directiva N.º 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

1.4. Formulación del problema.

El problema de investigación queda formulado en los siguientes términos: ¿Cuáles son los criterios para la graduación de sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor?

1.5. Justificación del estudio.

La presente investigación es de suma importancia, pues pese a que existen estudios en los cuales se han establecido metodologías para que el órgano encargado de imponer sanciones pueda calcularlas, esto viene generando en los últimos años un impacto en el mercado; pues tal parece que el órgano resolutor de INDECOPI aún no tiene un claro razonamiento y proporcionalidad para aplicar los criterios para imponer sanciones pecuniarias.

Se puede verificar que muchos de los criterios que son utilizados por el INDECOPI al momento de imponer sanciones, son subjetivos, pues no tiene un fundamento con base, y a consecuencia de ello solo se enmarca a lo dispuesto en el área administrativa, cuando en realidad su naturaleza es meramente económica, ello conlleva a que tanto los administrados como y los consumidores lo consideren como un impacto negativo.

El tema relacionado a sanciones pecuniarias en el ámbito administrativo sancionador y sobre transgresión del derecho del consumidor, genera una gran importancia a nivel social, ya que anteriormente, estos temas aún no han sido abordados ni desarrollados por la doctrina ni jurisprudencia. Es importante señalar que la imposición de una multa es ejercida como última instancia, pues anterior a ella, existen otras medidas que pueden desincentivar la comisión de alguna infracción a los derechos del consumidor.

El presente trabajo de investigación busca la modificación el artículo 112º sobre los criterios de graduación de las sanciones administrativas contenidas en la Ley N° 29571 – Ley Código de Protección y Defensa del Consumidor – para la implementación de

configuración de criterios pilares para graduar las sanciones impuestas por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del INDECOPI Piura, de tal forma que lo resuelto por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura emitan resoluciones proporcionales.

1.6. Hipótesis.

Mediante la correcta valoración de los criterios, como el beneficio Ilícito obtenido y/o daño, probabilidad de detección, agravantes y atenuantes fundamentados en el principio de proporcionalidad, se graduará adecuadamente las sanciones establecidas en la ley de protección y defensa del consumidor.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Analizar bajo qué criterios se debe graduar las sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor, así como la valoración que merece cada uno de ellos.

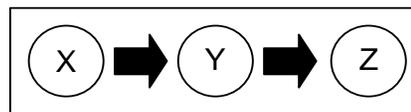
1.7.2. Objetivos específicos.

1. Establecer los criterios que servirán para obtener una multa base, con la finalidad que el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura impongan multas proporcionales y unifiquen criterios.
2. Analizar la valoración que se le está dando a los criterios al momento de graduar sanciones, así como la existencia de heterogeneidad en lo resuelto por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura.
3. Proponer la modificación del artículo 112° sobre los criterios de graduación de las sanciones administrativas contenidas en la Ley N° 29571 – Ley Código de Protección y Defensa del Consumidor – para la implementación de configuración de criterios pilares para graduar las sanciones impuestas por el

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

El diseño de la presente investigación es no experimental; respecto a este, el autor Carrasco (2014); indica que es mencionado diseño va a servir para poder conocer y evaluar rasgos, ciertas características, así como cualidades de un hecho que se desarrolla en un momento determinado en el tiempo.



En dónde:

X: muestra mediante la cual se adquiere información.

Y: información más relevante que adquirimos.

Z: conclusiones arribadas tras la investigación.

Domínguez (2014), señala sobre el diseño no experimental que, este tipo de diseño analizará el hecho o fenómeno en su total naturalidad, para después analizarlo detalladamente. Existe caso en los cuales no existe control sobre la variable dependiente cuando esta ocurre.

2.2. Variables, operacionalización.

2.2.1. Variables.

2.2.1.1. Variable Independiente:

Criterios de graduación de sanciones administrativas.

Los autores Gómez Apac, Isla Rodríguez, & Mejía Trujillo, (2018); consideran que la manera más efectiva de graduar las sanciones es en base a la verificación

de ciertos aspectos, tales como corroborar la existencia de la infracción, el grado de probabilidad que ha tenido el administrado infractor de ser detectado, el beneficio que ha obtenido este ante la comisión de la infracción y finalmente las consecuencias ha acarreado la comisión de la infracción en el mercado.

Además de ello, consideran otros tipo de criterios que no encuentran regulados en la norma, tales como cuantificar los gastos generados a la administración para poder corroborar o descubrir la comisión de la infracción, además de el comportamiento y cooperación que tenga el administrado infractor al momento de brindar toda la información posible.

2.2.1.2. Variable Dependiente:

Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La proporcionalidad de multas basadas en Unidades Impositivas Tributarias por Indecopi- Piura.

Alpa G. (2014); en su trabajo de investigación cita a Morón Urbina, quien señala que el principio de razonabilidad es un paso previo para poder verificar la proporcionalidad de la medida adoptada, puesto que mediante la razonabilidad se podrá evaluar y analizar la justificación razonable de la imposición de la sanción. Posteriormente a ello, se verifica si dicha medida esta concorde con el principio de proporcionalidad, toda vez que esta no debe limitar los derechos fundamentales para que pueda ser efectiva su legitimidad.

Lo anteriormente descrito nos demuestra que las medidas o sanciones adoptadas por el órgano competente del INDECOPI para resolver cada caso en concreto, debe ir alineados al principio de razonabilidad, pues no es factible imponer medidas o sanciones sin haber sustentado las razones, así como tampoco podrá justificar las medidas adoptadas en la búsqueda de objetos proscritos por nuestro texto constitucional.

Una vez superado el principio de razonabilidad, se procede a analizar la

proporcionalidad de la medida, en base al fin que quiera alcanzar, puesto que si esta es total o parcialmente exagerada carecerá de legitimidad, pues este principio exige la idoneidad y necesidad que implica la imposición de alguna sanción.

Operacionalización.

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES – INDICADORES	TÉCNICA
V.I. Criterios de graduación de sanciones administrativas	Aplicación de sanciones por INDECOPI.	Encuesta
V.D. Código de Protección y Defensa del Consumidor	Resoluciones de INDECOPI	Análisis de Resoluciones

Fuente: Milagros Mercedes La Madrid Pacherres

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población.

La población de la presente investigación estará constituida por 20 personas entre administrados infractores que ofrecen productos y servicios y funcionarios miembros de INDECOPI-PIURA.

2.3.2. Muestra.

Las encuestas serán aplicadas a la siguiente muestra:

- 10 administrados que ofrecen productos y servicios en la ciudad de Piura, que en alguna oportunidad hayan sido sancionados por INDECOPI.
- 10 funcionarios miembros de INDECOPI-PIURA.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Según Bernal (2015), establece que, dependiendo del método y el tipo de investigación a realizar existen diferentes técnicas o instrumentos que servirán para poder recolectar información de campo para la investigación determinada.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas aplicadas fueron las siguientes, así mismo Monje (2014), señala respecto a la entrevista, es utilizada cuando se requiere que las respuestas sean verbales a hechos directos o telefónicos, para esta técnica se va a requerir la existencia de un entrevistado y un entrevistador.

Asimismo, para este autor resulta importante utilizar a la entrevista para el estudio y análisis de un hecho del cual sea importante informar, con la finalidad de poder comprender las vivencias y comportamiento de las personas en su día a día; es por ello que se observa y registra toda la información posible.

Así mismo Bernal (2015); se pronuncia sobre el análisis documental, señalando que esta técnica es muy necesaria, especialmente para desarrollar el marco teórico de un trabajo de investigación; pues esta técnica es en base a fichas bibliográficas. Uno de los beneficios de utilizar esta técnica es que a la par se puede utilizar otra técnica, ello asegurará complementar datos y que se contraste el propósito de la investigación.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento fue diseñado por el investigador de la presente tesis conforme a los

lineamientos que se encuentran establecidos por la operacionalización de las variables y tomando como punto de inicio la observación que se ha realizado en el mismo proceso del desarrollo del estudio; es así como se diseñó y aplicó una encuesta dirigida a los operadores del derecho y funcionarios del Indecopi Piura.

2.4.3. Validez y confiabilidad.

La validación estará compuesta por un escrito al cual se le establece la denominación de constancia de validación; la cual en su inicio se deberá de establecer los datos del especialista, posteriormente se encontrará la guía de pautas y el temario, los cuales se dividen en nueve ámbitos, siendo el primero de ellos; la claridad, el segundo la objetividad, el tercero la actualidad, cuarto la actualización, quinto la suficiencia, sexto la intencionalidad, séptimo la consistencia, octavo la coherencia y noveno la metodología; siendo que el versado posteriormente a la observaciones hechas de manera pertinente, manifestará su apreciación, la cual se encontrará dividida en cinco niveles, las cuales serán; deficiente, aceptable, bueno, muy bueno y excelente. Finalmente, el especialista firmará en señal de conformidad y culminación del proceso.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para Cisterna (2015); el método hermenéutico va a permitir que reúna y se realice una confluencia dialéctica de toda la información, la cual va a ser en base al objeto de investigación, dicha investigación será recopilada por los instrumentos correspondientes, todo ello constituirá el cuerpo y los resultados de la investigación.

Para poder llegar al resultado final, se deberá seguir ciertas pautas necesarias; siendo la primera la recopilación y elección de toda la información, posterior a ello se deberá separar la información que sirve y la que no, después se tendrá que verificar la información seleccionada y discutir sobre ella para finalmente dicha información sea interpretada.

2.6. Aspectos éticos.

Para poder evaluar los aspectos éticos se utilizarán los siguientes criterios:

Conocimiento y asentimiento: mediante este criterio se informará al partícipe sobre todos los criterios e ítems que están siendo aplicados en el trabajo de investigación, es por ello, que tendrán que suscribir con su rúbrica en una hoja

Riesgo: El presente trabajo de investigación ha sido realizado basado en un hecho existente, en el cual el participante no ha intervenido, es por ello que no existe ningún riesgo que implique algún daño material para este, al momento de desarrollarse la presente investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados de la encuesta aplicada a administrados que brindan productos y/o servicios.

En esta sección se describe el producto de la encuesta aplicada a administrados que brindan productos y/o servicios que en alguna oportunidad hayan tenido discordancias entre lo resuelto por los órganos resolutivos de Indecopi, la misma que constaba de 17 interpelaciones que examinan la información y conocimiento que tienen los administrados sobre la forma y los fundamentos para aplicar cada uno de los criterios al momento de graduar las sanciones.

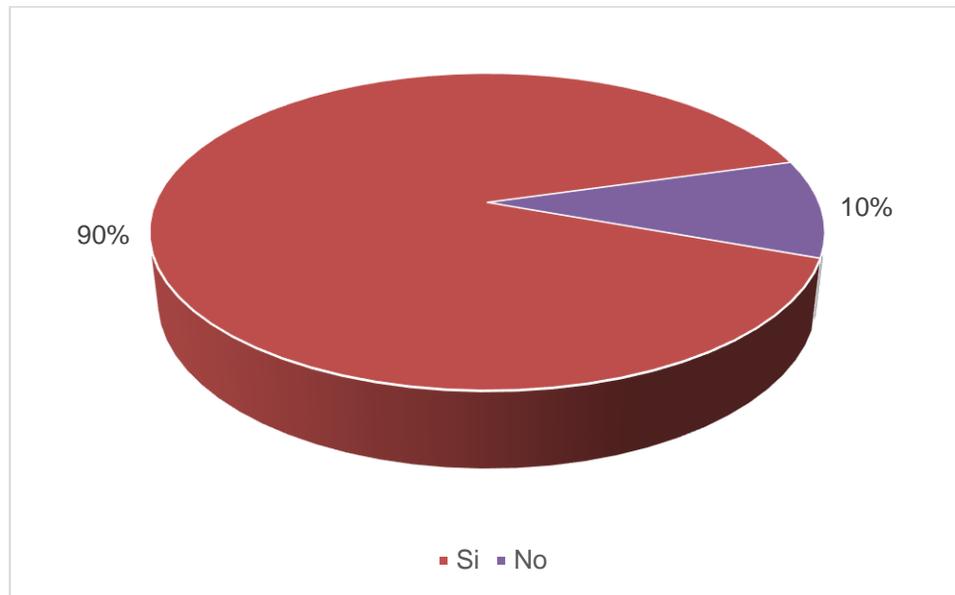
La primera interrogante está dirigida a conocer si en alguna oportunidad han interpuesto algún reclamo, queja o denuncia ante Indecopi contra la empresa o entidad para la cual labora; un 90% de los encuestados manifestaron que sí, y un 10% de estos manifestaron que no.

Tabla N° 1: Administrados que han seguido procedimiento por queja, reclamo o denuncia en contra de la empresa o entidad para la cual laboran.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 1: Administrados que han seguido procedimiento por queja, reclamo o denuncia en contra de la empresa o entidad para la cual laboran.



Fuente: Elaboración propia

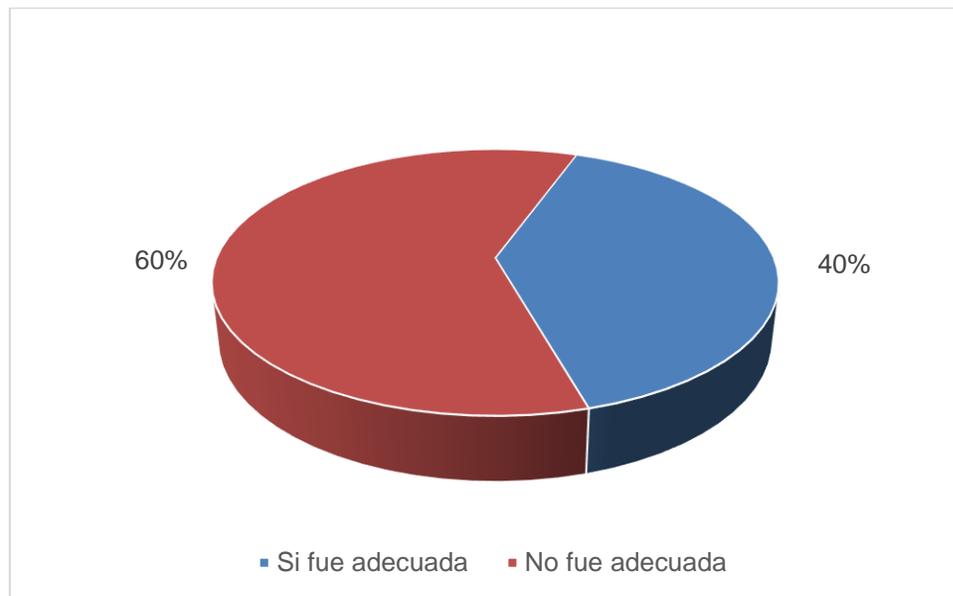
Por otro lado, se preguntó: ¿Desde su punto de vista, fue adecuada la forma como Indecopi resolvió el reclamo, queja o denuncia?, a la cual se obtuvo que un 60% de los encuestados considera que no fue adecuada la forma como se resolvió el reclamo, queja o denuncia, el 40% lo consideró adecuado.

Tabla N° 2: Conformidad con la forma de resolver de Indecopi.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si fue adecuada	4	40%
No fue adecuada	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 2: Conformidad con la forma de resolver de Indecopi.



Fuente: Elaboración propia.

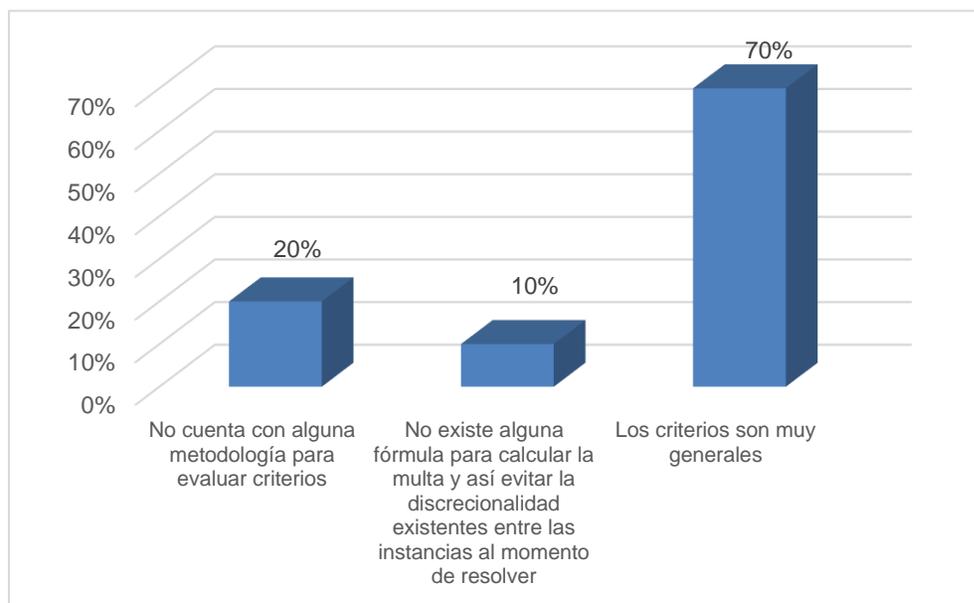
Del mismo modo se preguntó, ¿Por qué razón cree usted que existe discordancia en lo resuelto por el órgano por el órgano de Procedimiento sumarísimo y la Comisión de Indecopi al momento de imponer sanciones? De las respuestas brindadas por los administrados encuestados, se obtuvo que un 70% considera que esto sucede porque los criterios para la graduación de sanciones son muy generales, de tal forma que no especifica la manera como deben ser valorados cada uno de ellos, mientras que un 20% de los encuestados considera que la discordancia entre ambos órganos resolutores se debe a que no se cuenta con alguna metodología específica que indique como aplicar cada criterio, siendo que solo el 10% de los encuestados considera que el problema radica debido a que no existe fórmula alguna que indique como calcular la multa y así evitar la discrecionalidad existente entre ambas instancias al momento de resolver.

Tabla N° 3: razones por las cuales existe discordancia entre lo resuelto por el órgano de Procedimiento sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura al momento de imponer sanciones.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No cuenta con alguna metodología para evaluar criterios	2	20%
No existe alguna fórmula para calcular la multa y así evitar la discrecionalidad existente entre las instancias al momento de resolver	1	10%
Los criterios son muy generales	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 3: razones por las cuales existe discordancia entre lo resuelto por el órgano de Procedimiento sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura al momento de imponer sanciones.



Fuente: Elaboración propia.

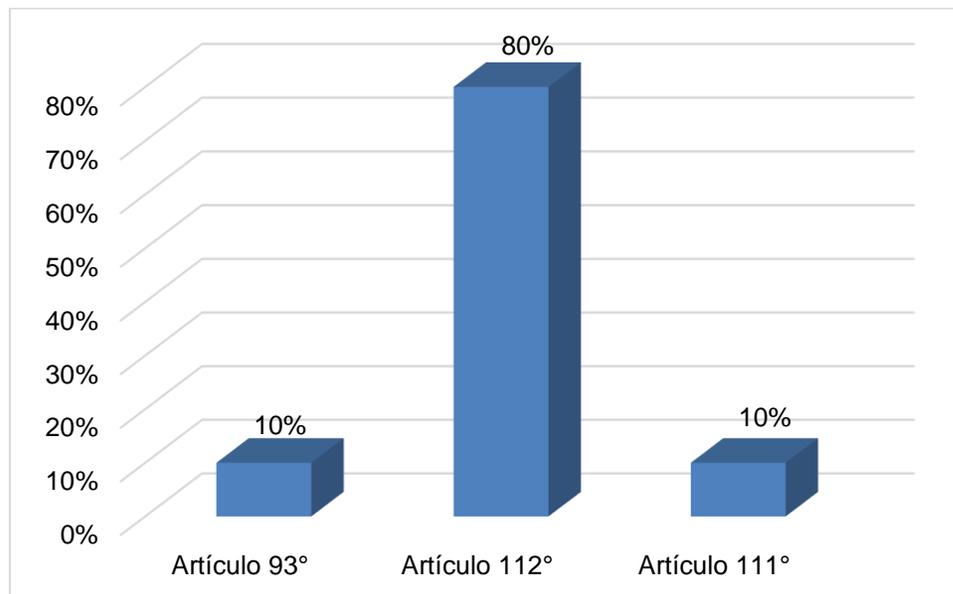
Con la finalidad de conocer que tan informados están los administrados sobre la base con la cual se le imponen las sanciones, se les preguntó: ¿Conoce usted dónde se encuentran regulados los criterios para imponer sanciones en protección al consumidor?, un 80% de los encuestados contestó que se encontraban en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mientras que un 10% de los encuestados contestó que se encontraban en el artículo 93° y finalmente otro 10% de los encuestados contestó que se encontraban estipulados en el artículo 111°.

Tabla N° 4: Regulación de criterios de graduación de sanciones administrativas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Artículo 93°	1	10%
Artículo 112°	8	80%
Artículo 111°	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 4: Regulación de criterios de graduación de sanciones administrativas.



Fuente: Elaboración propia.

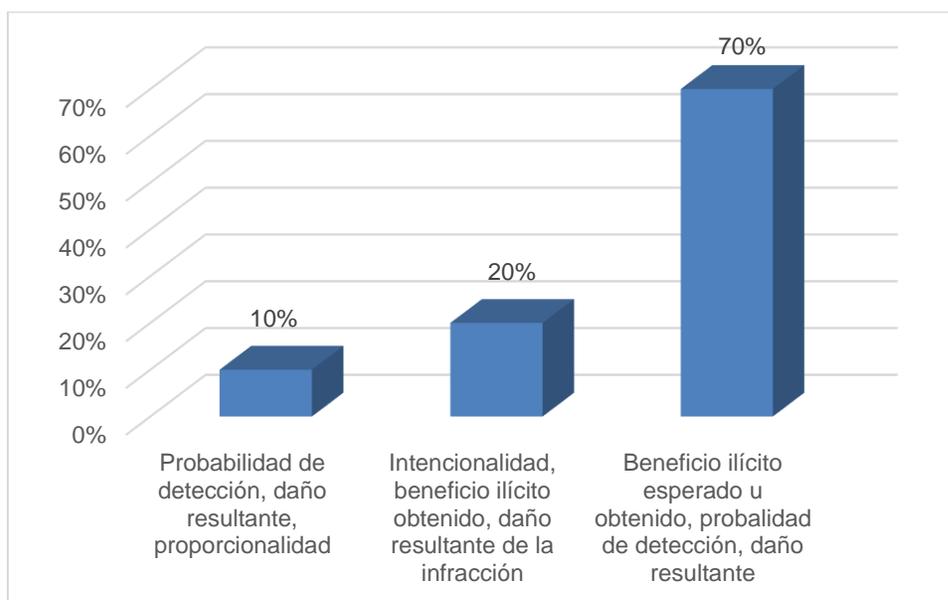
Para poder conocer con cuanta información cuenta el administrado, se le solicitó que indicara los criterios que recoge el Código de Protección y Defensa del consumidor, ante ello un 70% señaló al beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción y al daño resultante de la infracción como los criterios para graduar las sanciones administrativas en el Código de protección y Defensa del Consumidor; un 20% señaló a la intencionalidad, al beneficio ilícito obtenido y al daño resultante, y un 10% indicó que los criterios son probabilidad de detección, daño resultante y proporcionalidad.

Tabla 5: Criterios estipulados en el Código de Protección y Defensa del consumidor.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Probabilidad de detección, daño resultante, proporcionalidad	1	10%
Intencionalidad, beneficio ilícito obtenido, daño resultante de la infracción	2	20%
Beneficio ilícito esperado u obtenido, probabilidad de detección, daño resultante	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 5: Criterios estipulados en el Código de Protección y Defensa del consumidor.



Fuente: Elaboración propia

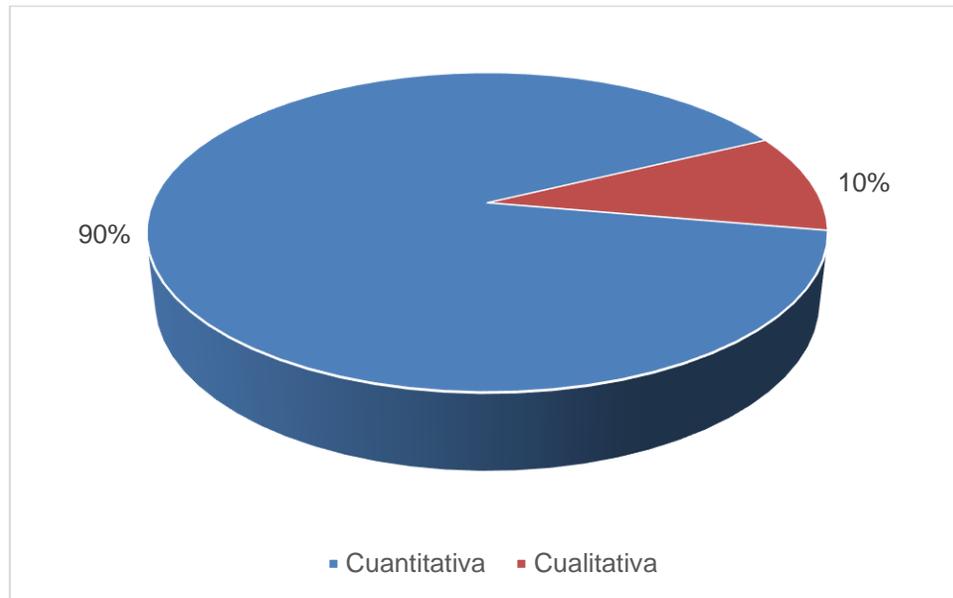
Para conocer la opinión de los encuestados, se les preguntó: ¿De qué manera considera usted se debe tener en cuenta el criterio del beneficio ilícito obtenido al momento de calcular e imponer una multa?, frente a ello el 90% de los encuestados señaló que este criterio se debe valorar de manera cuantitativa, y el 10% restantes de los encuestados señaló que debería valorarse de manera cualitativa.

Tabla N° 6: Valoración del Beneficio ilícito obtenido.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuantitativa	9	90%
Cualitativa	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 6: Valoración del Beneficio ilícito obtenido.



Fuente: Elaboración propia

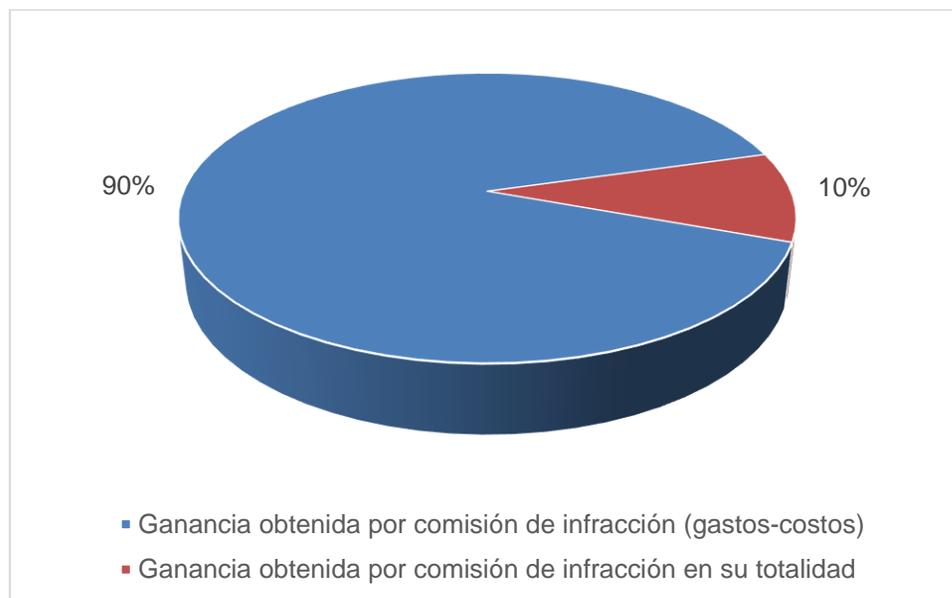
Para poder conocer la opinión de los encuestados se le realizó la siguiente pregunta: ¿Cree usted que al momento de calcular e imponer una multa se debe valorar el beneficio ilícito obtenido en base a, ante ello el 90% de los administrados encuestados considera que el Beneficio ilícito obtenido se deba valorar en base a la ganancia obtenida por la comisión de la infracción, teniendo en cuenta los ingresos menos costos, es decir aquella ganancia que no se hubiese jama obtenido, sin la realización de la infracción, por otro lado el 10% restante de los administrados señaló que este beneficio debería ser valorado en base a la ganancia obtenida por la comisión de la infracción en su totalidad, es decir sin tomar en cuenta los ingresos menos costos.

Tabla N° 7 Forma para valorar el Beneficio Ilícito obtenido

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ganancia obtenida por comisión de infracción (ingresos - costo)	9	90%
Ganancia obtenida por comisión de infracción en su totalidad	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 7: Forma para valorar el Beneficio Ilícito obtenido



Fuente: Elaboración propia

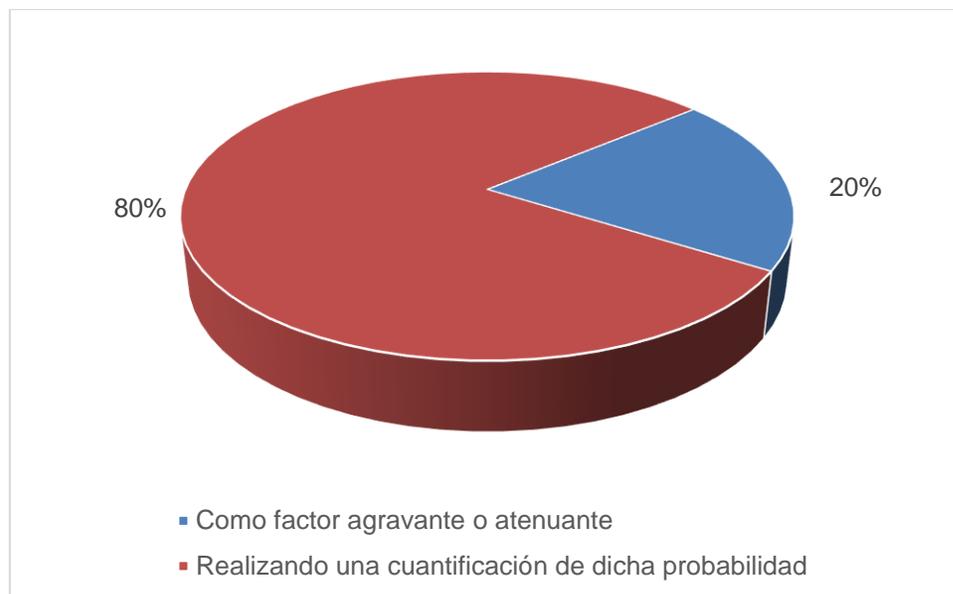
Otras de las preguntas planteadas fueron ¿Cómo cree usted que debería ser valorado el criterio de probabilidad de detección al momento de imponer una sanción? A esta interrogante el 80% de los administrados encuestados contestaron que se debería valorar realizando una cuantificación de dicha probabilidad, por otro lado, el 20% de los encuestados considera que debería ser valorado como un factor agravante o atenuante.

Tabla N° 8 Valoración del criterio de Probabilidad de detección

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Como factor agravante o atenuante	2	20%
Realizando una cuantificación de dicha probabilidad	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 8 Valoración del criterio de Probabilidad de detección



Fuente: Elaboración propia

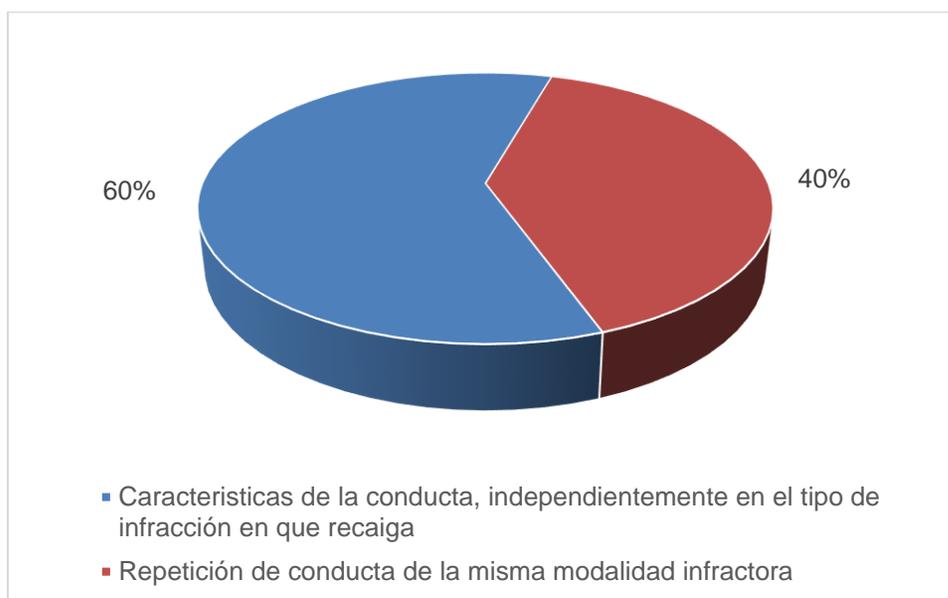
Así mismo, para poder conocer la opinión que le merece se planteó la siguiente pregunta: ¿Considera usted que el incumplimiento reiterado debe ser valorado en base a? El 60% de los encuestados señaló que el incumplimiento reiterado debe ser valorado en base a las características de la conducta, independientemente del tipo de infracción en que recaiga la conducta infractora, mientras que un 40% de los encuestado considera que la valoración de dicho criterio debe ser en base a la repetición de la conducta infractora de la misma modalidad.

Tabla N° 9: Valoración del incumplimiento reiterado

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Características de la conducta, independientemente en el tipo de infracción en que recaiga	6	60%
Repetición de conducta de la misma modalidad infractora	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 9: Valoración del incumplimiento reiterado



Fuente: Elaboración propia

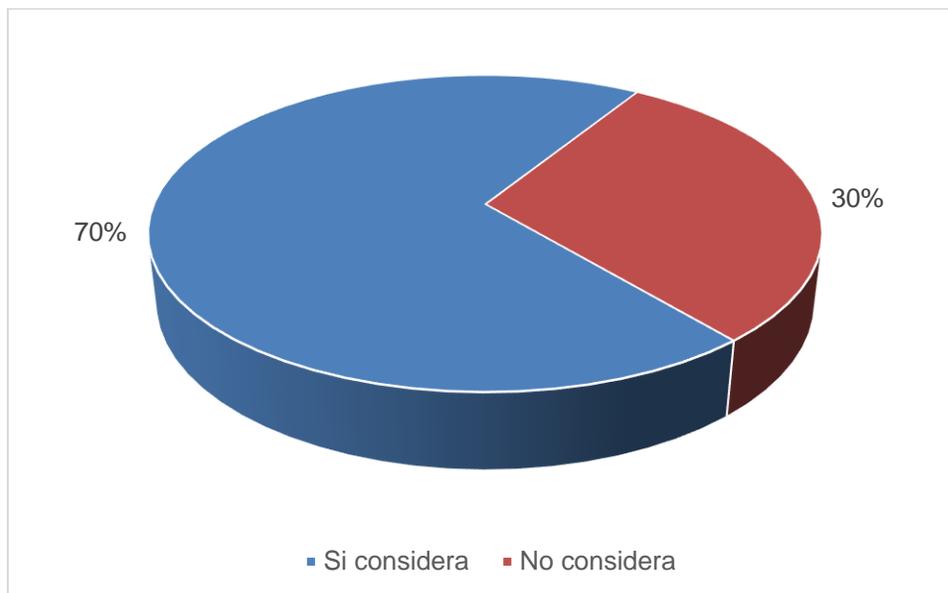
Por otro lado, se les pregunto si ¿Considera que el buen comportamiento por parte del administrado infractor no debería ser considerado como un factor atenuante, toda vez que debería ser estimado como un comportamiento esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo?, ante ello un 70% de los encuestados está de acuerdo con la idea de que el buen comportamiento por el infractor no sea considerado como un factor atenuante, sin embargo un 30% de los encuestados está en desacuerdo con lo antes señalado.

Tabla N° 10 Buen comportamiento del infractor no debe considerarse como factor atenuante

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	7	70%
Desacuerdo	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 10: Buen comportamiento del infractor no debe considerarse como factor atenuante



Fuente: Elaboración propia

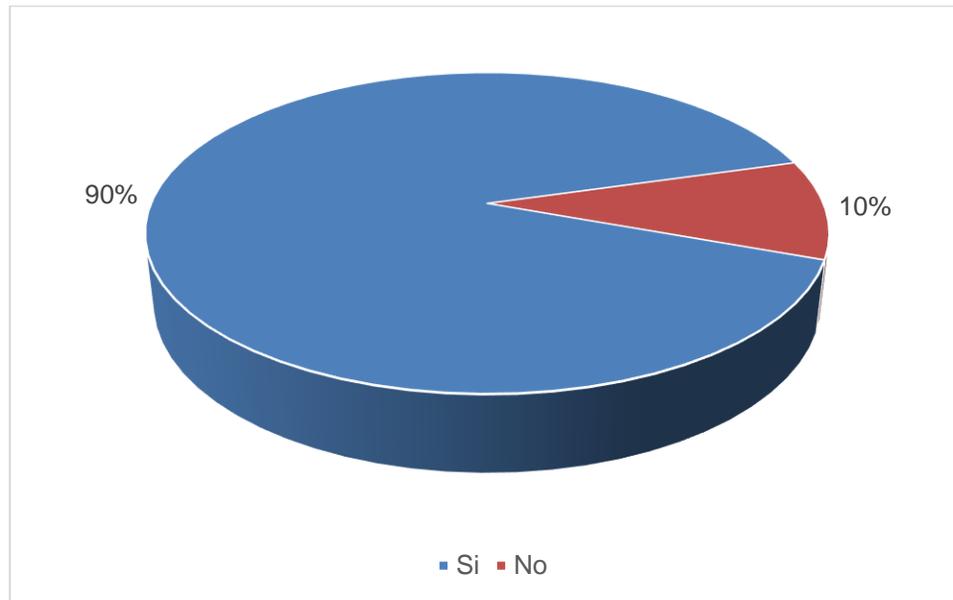
Con la finalidad de conocer la opinión de los encuestados se les realizó la siguiente pregunta: ¿Cree usted que se debería modificar el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de establecer de manera adecuada de como valorar alguno de estos criterios?, ante dicha interrogante el 90% cree conveniente la modificatoria del artículo antes mencionado, y el 10% no cree necesaria dicha modificación.

Tabla N° 11: Modificación del artículo 112°

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 11 Modificación del artículo 112°



Fuente: Elaboración propia

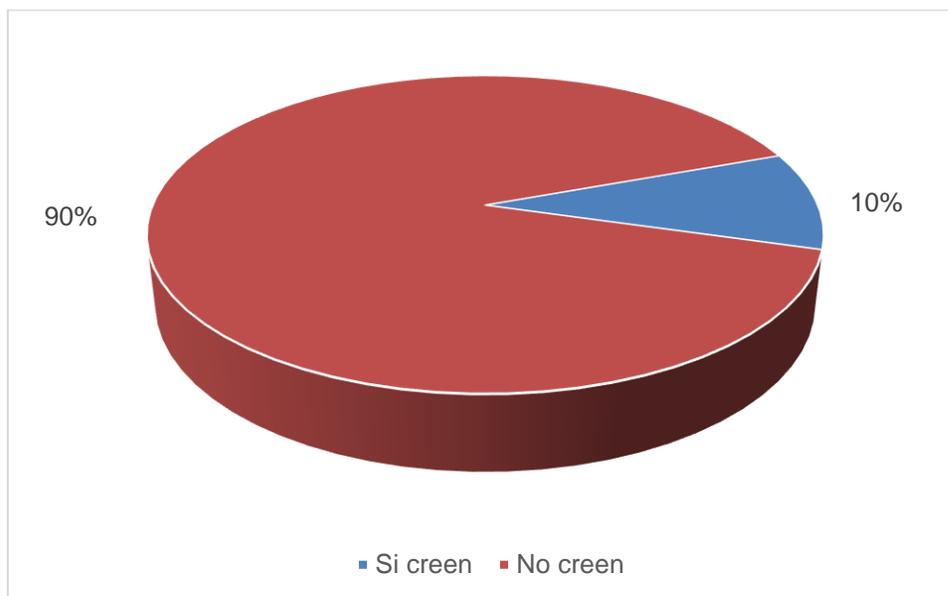
Para conocer la opinión de los administrados se les planteo la siguiente interrogante: ¿Cree usted que Indecopi cuenta con personal especializado para la imposición de multas en el campo de Protección y defensa del consumidor, sin que contravengan el principio de proporcionalidad?

Tabla N° 12: Indecopi cuenta con personal especializado

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si creen	1	10%
No creen	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 12: Indecopi cuenta con personal especializado



Fuente: Elaboración propia

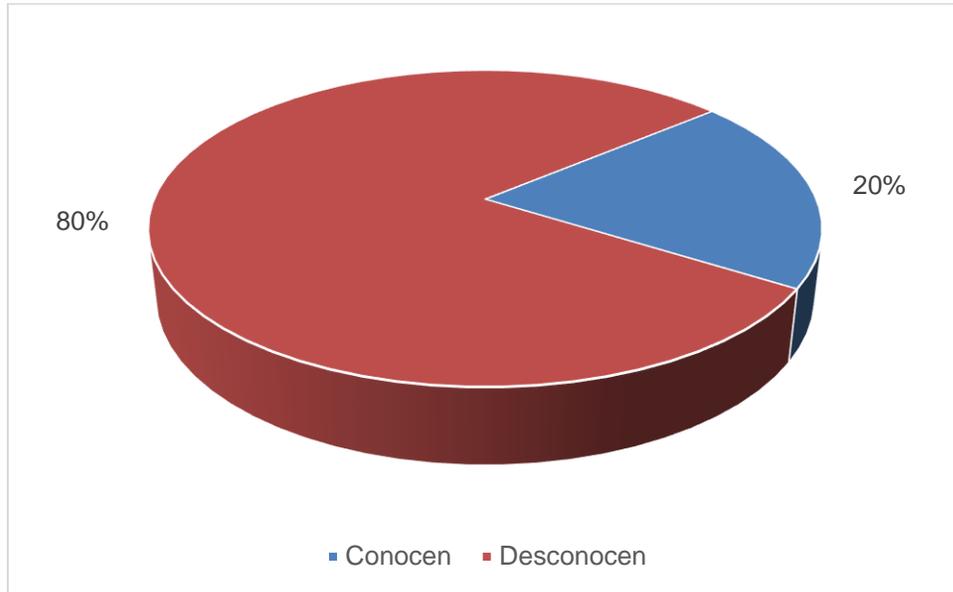
Así mismo se le preguntó a los encuestados ¿Conoce usted algún criterio independientemente de los ya estipulados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que pueda ser aplicado al momento de emitir una sanción?

Tabla N° 13 Conoce criterios diferentes a los del artículo 112°, aplicables al momento de imponer sanciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conocen	2	20%
Desconocen	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 13: Conoce criterios diferentes a los del artículo 112°, aplicables al momento de imponer sanciones



Fuente: Elaboración propia

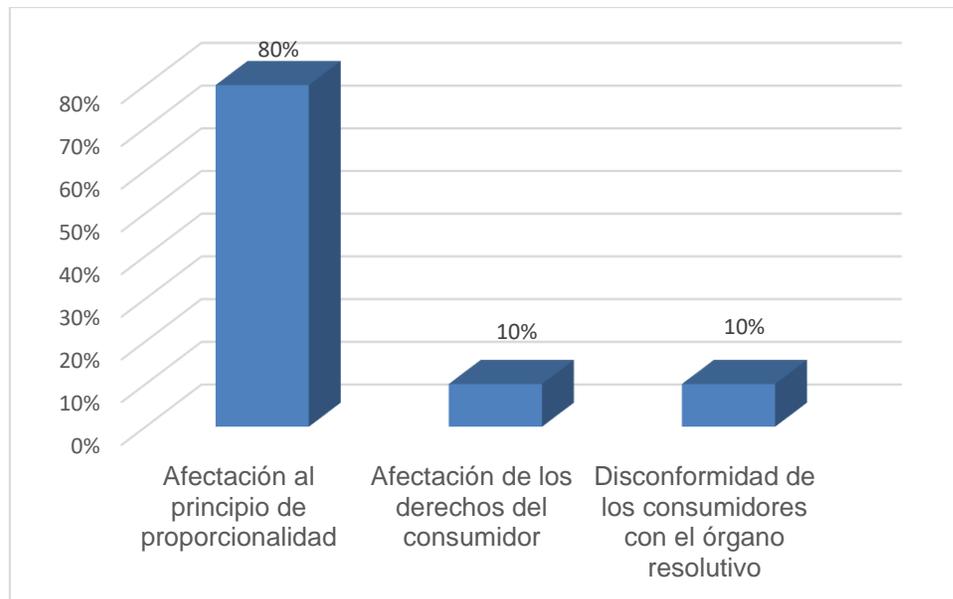
Otras de las interrogantes planteadas fueron, ¿Cuáles podrían ser las posibles consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi? El 80% de los encuestados considera que se afectaría el principio de proporcionalidad, mientras que el 10% señaló que afectaría a los derechos del consumidor, y el 10% restante de los encuestados consideró que existiría cierta disconformidad por parte de los consumidores y administrados con el órgano resolutorio.

Tabla N° 14: Consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Afectación al principio de proporcionalidad	8	80%
Afectación de los derechos del consumidor	1	10%
Disconformidad de los consumidores con el órgano resolutivo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 14: Consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi.



Fuente: Elaboración propia

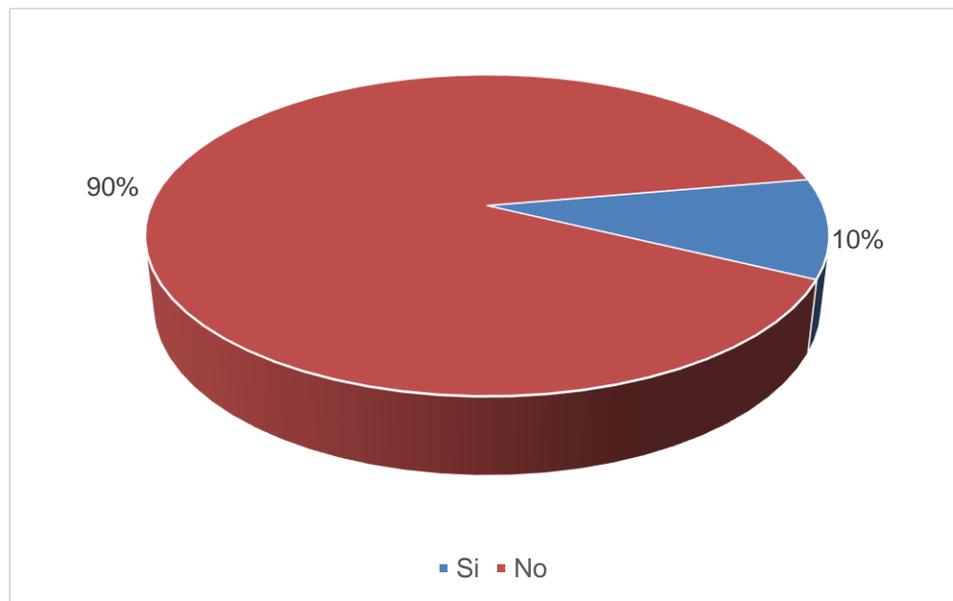
Por otro lado, se les realizó la siguiente interrogante: ¿Cree usted que las sanciones impuestas por el Indecopi obedecen al principio de razonabilidad? El 90% de los encuestados consideran que no obedecen al principio de razonabilidad, mientras que el 10% de los encuestados consideran que si obedecen al principio de razonabilidad.

Tabla N° 15: Las sanciones impuestas por Indecopi obedecen al principio de proporcionalidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 15: Las sanciones impuestas por Indecopi obedecen al principio de proporcionalidad.



Fuente: Elaboración propia.

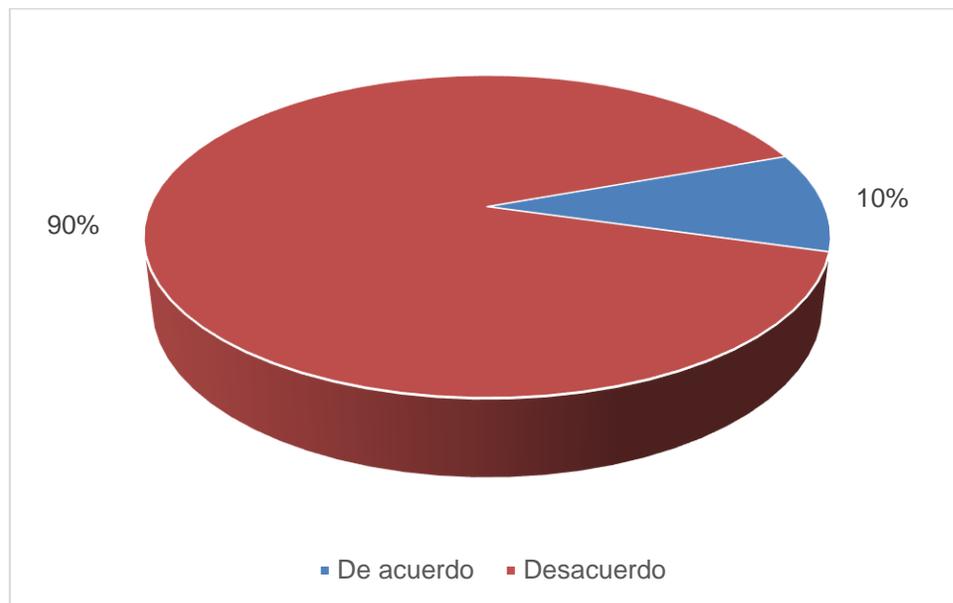
Así también se le realizó la pregunta: ¿está de acuerdo que Indecopi siga graduando las sanciones en base a los criterios estipulados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?, siendo que el 90% de los encuestados está en desacuerdo con la idea que Indecopi siga graduando las sanciones en base a los criterios ya estipulados, mientras que el 10% de los encuestados están de acuerdo con la idea que Indecopi siga graduando las sanciones en base a dichos criterios.

Tabla N° 16: Indecopi debería seguir graduando las sanciones en base al artículo 112°

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De cuerdo	1	10%
Desacuerdo	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 16: Indecopi debería seguir graduando las sanciones en base al artículo 112°



Fuente: Elaboración propia.

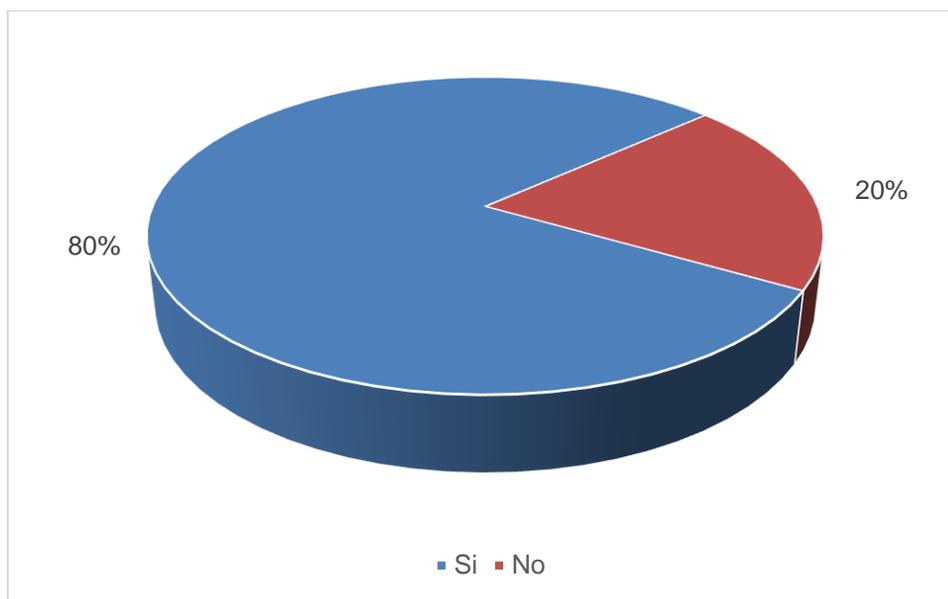
Finalmente, se les planteó la siguiente interrogante: ¿Cree usted que debería existir una metodología para el cálculo de la multa? Obteniendo como resultado que el 80% de los encuestados considera que debería existir una metodología para calcular multas, mientras que el 20% considera que no debería existir dicha metodología.

Tabla N° 17: Existencia de metodología para calcular multa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a Administrados que brindan productos y/o servicios.

Gráfico N° 17: Existencia de metodología para calcular multa



Fuente: Elaboración propia.

3.2. Descripción de los resultados de la encuesta aplicada a funcionarios de Indecopi-Piura.

Con el propósito de adquirir información y opiniones con relación al contenido que es materia de investigación, se aplicó la respectiva encuesta a 10 funcionarios de Indecopi-Piura, cuyos resultados se detallan a continuación: La primera interrogante estuvo orientada a conocer datos básicos que dichos funcionarios han de conocer, tal es el caso que se les solicitó que indiquen en que artículo se encontraba regulado los criterios para imponer sanciones, ante ello el 100% de los encuestados indicaron que era el artículo 112°.

Tabla N° 1: Regulación de los criterios de graduación de las sanciones administrativas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Artículo 112°	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

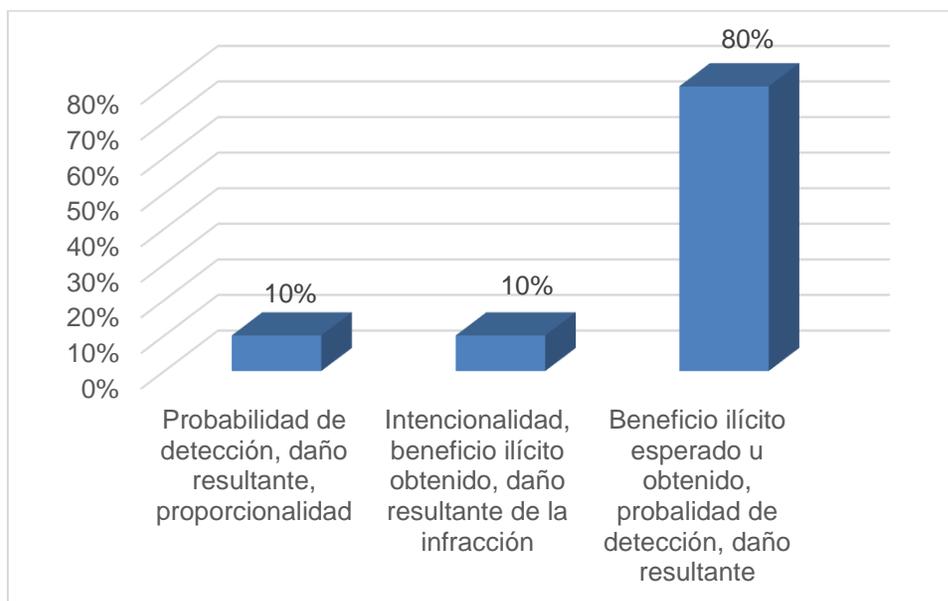
Asimismo, se les solicitó que indiquen algunos de los criterios que recoge el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Un 80% de los encuestados indicó como criterios estipulados al beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección y el daño resultante, el 10% indicó a la probabilidad de detección, al daño resultante y proporcionalidad como criterios, y el otro 10% señaló a la intencionalidad, al beneficio ilícito obtenido y al daño resultante de la infracción.

Tabla N° 2: Criterios estipulados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Probabilidad de detección, daño resultante, proporcionalidad	1	10%
Intencionalidad, beneficio ilícito obtenido, daño resultante de la infracción	1	10%
Beneficio ilícito esperado u obtenido, probabilidad de detección, daño resultante	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 2: Criterios estipulados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Fuente: Elaboración propia.

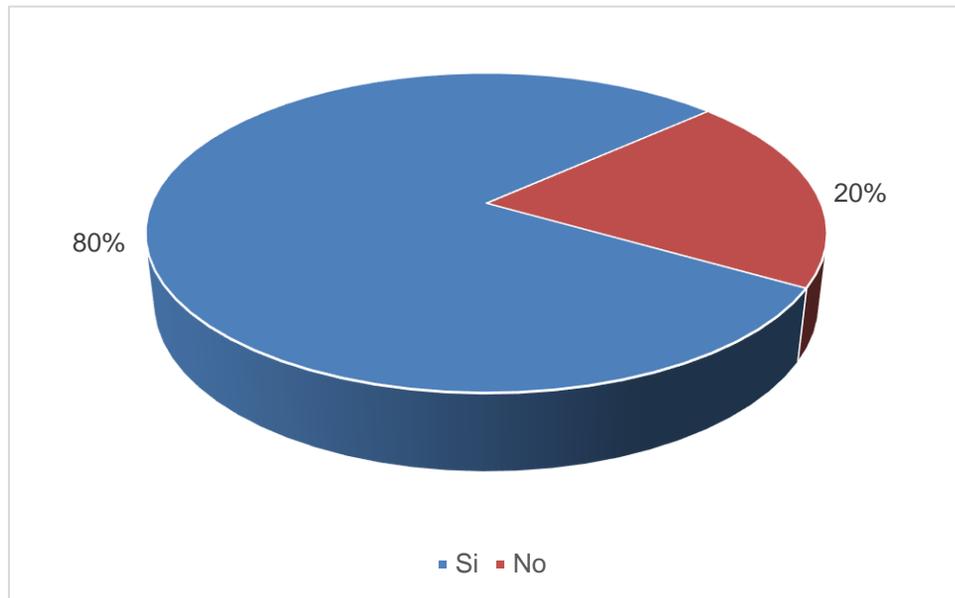
Por otro lado, se les realizó la siguiente pregunta: ¿Ha podido apreciar algún caso en el transcurso del tiempo laborado en Indecopi en donde se verifique la discordancia al momento de aplicar estos criterios por los diferentes órganos resolutorios?, ante ello el 80% de los funcionarios encuestados señalaron haber conocidos casos con dichas características, mientras que el 20% de los encuestados señaló no haber conocido ningún caso parecido.

Tabla N° 3: Conocen casos dónde exista discordancia al momento de aplicar criterios de graduación de sanciones.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 3: Conocen casos dónde exista discordancia al momento de aplicar criterios de graduación de sanciones.



Fuente: Elaboración propia

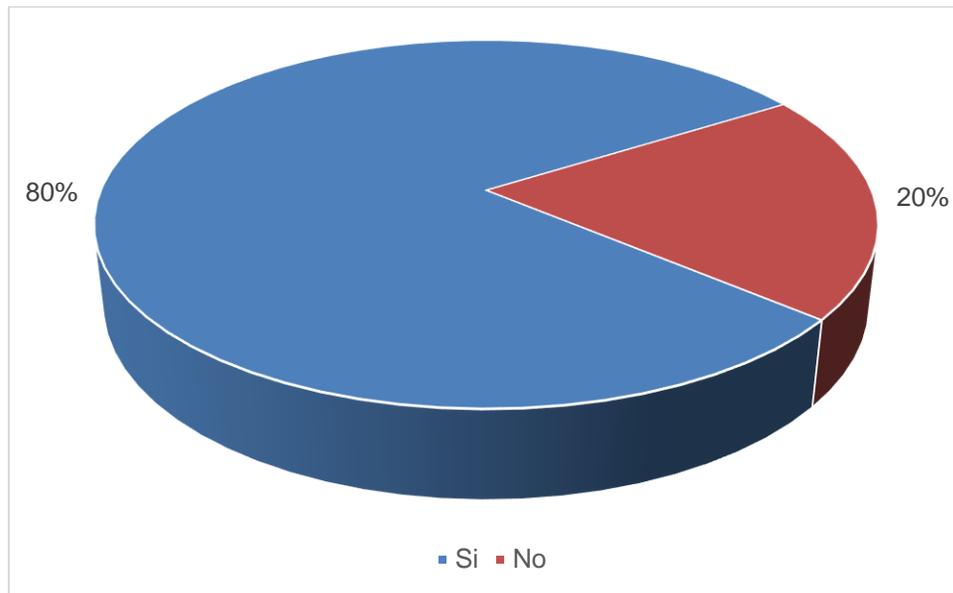
Otra de las interrogantes planteadas fue si, ¿Cree usted que se debería modificar el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad que se pueda establecer la manera cómo deben ser valorados algunos de estos criterios?

Tabla N°4: Modificar el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 4: Modificar el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Fuente: Elaboración propia

Así también se les realizó una pregunta de autocrítica, esta es si, ¿Considera que Indecopi hace un análisis exhaustivo sobre los criterios a aplicar para imponer una multa?, ante ello el 70% de los miembros de Indecopi-Piura señalaron que este si hace un análisis exhaustivo sobre los criterios, mientras que un 30% consideró que no se hacía dicho análisis.

Tabla 5: Indecopi realiza análisis exhaustivo a cada criterio.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considera	3	30%
No considera	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Seguidamente se les realizó la pregunta: ¿Qué criterios cree usted que deberían ser fundamentales al momento de imponer sanciones?, señalando el 70% de los encuestados que consideran a la Probabilidad de detección, beneficio ilícito y/o daño, agravantes y atenuantes como criterios pilares, mientras que el 30% señaló como criterios fundamentales a los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el

mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y la probabilidad de detección.

Tabla N° 6: Criterios fundamentales para imponer sanciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Probabilidad de detección, beneficio ilícito y/o daño, agravantes y atenuantes	7	70%
Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y la probabilidad de detección	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 6: Criterios fundamentales para imponer sanciones.



Fuente: Elaboración propia

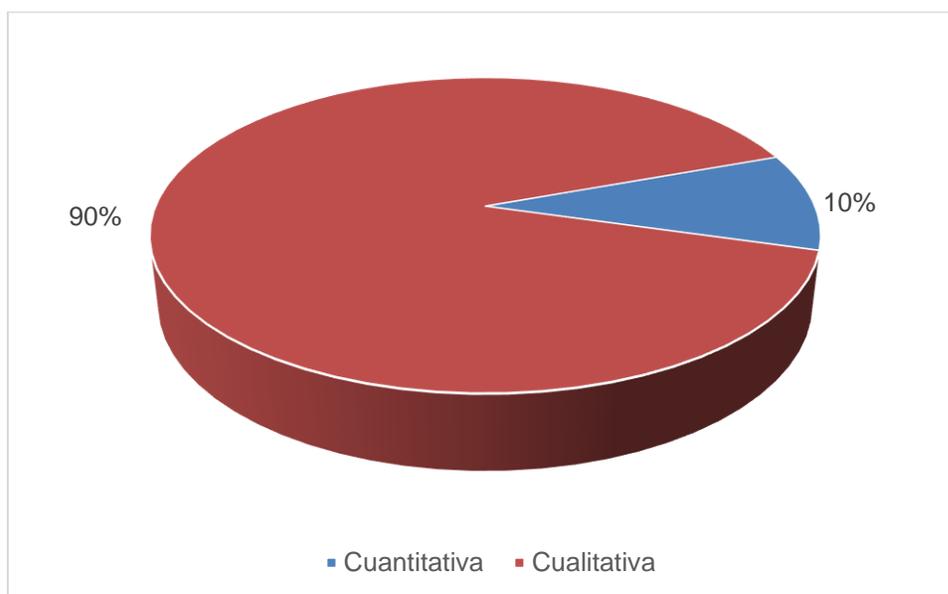
Por otro lado, se les preguntó ¿De qué manera era estimado el beneficio ilícito obtenido al momento de imponer una sanción?, siendo que el 90% de los funcionarios encuestados señalaron que se valora de manera cualitativa, mientras que el 10% indicó que lo hacía de manera cuantitativa.

Tabla N°7: Valoración del beneficio ilícito obtenido

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuantitativa	1	10%
Cualitativa	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N°7: Valoración del beneficio ilícito obtenido



Fuente: Elaboración propia.

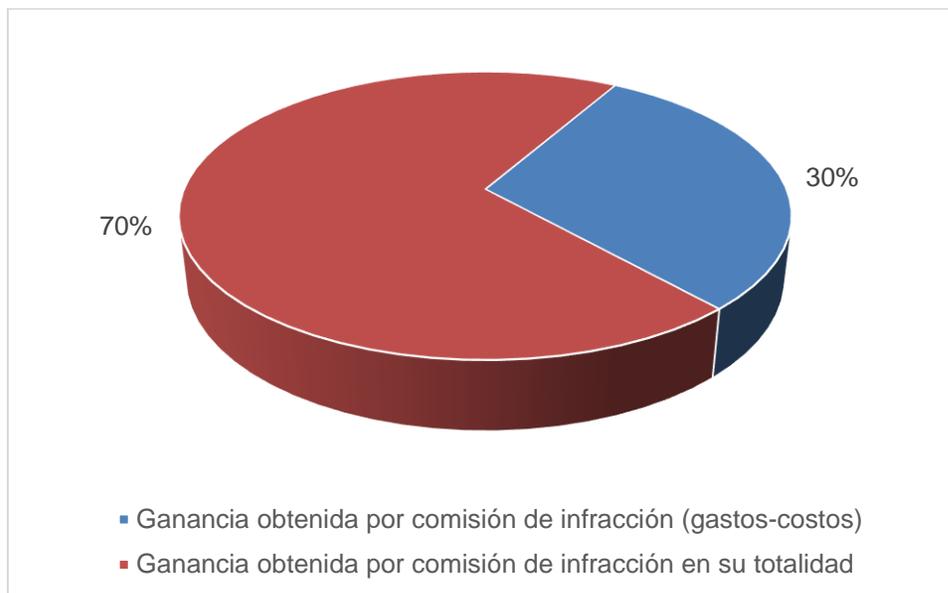
Se les planteó la siguiente interrogante ¿En base a que se valora el beneficio ilícito obtenido al momento de calcular e imponer una multa?, el 70% de los encuestados señalaron que lo hacen en base a las ganancias en total obtenidas por el administrado infractor, es decir todos los ingresos obtenidos desde el momento que cometió la infracción, mientras que el 30% de los encuestados señaló que lo hacen valorando la ganancia (ingreso menos costos) ilícita, es decir aquella que no se hubiese logrado obtener si no se realizaba la infracción.

Tabla N° 8: Valoración del beneficio ilícito obtenido

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ganancia obtenida por comisión de infracción (gastos-costos)	3	30%
Ganancia obtenida por comisión de infracción en su totalidad	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 8: Valoración del beneficio ilícito obtenido



Fuente: Elaboración propia

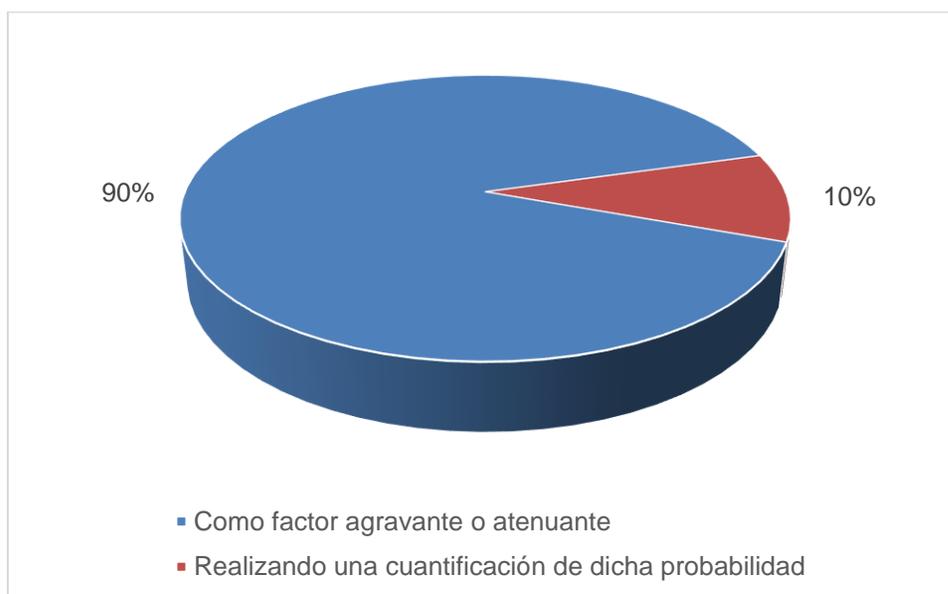
Por otro lado, se les planteó la siguiente pregunta, tomando en cuenta su experiencia laboral en Indecopi, ¿Cómo se esta valorando el criterio de probabilidad de detección al momento de imponer una sanción?, siendo que el 90% de los funcionarios encuestados señalaron que lo valoran como un factor agravante o atenuante según sea el caso en concreto, mientras que solo un 10% lo valora realizando una cuantificación de dicha probabilidad.

Tabla N°9: Valoración de la probabilidad de detección.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Como factor agravante o atenuante	9	90%
Realizando una cuantificación de dicha probabilidad	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 9: Valoración de la probabilidad de detección.



Fuente: Elaboración propia

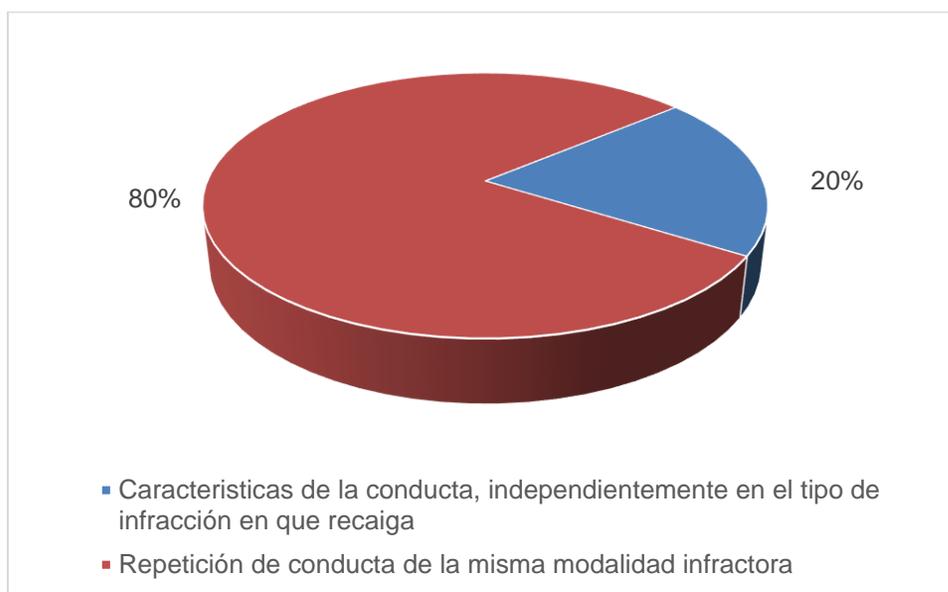
Se les formuló la siguiente interrogante ¿En base a que fundamento los órganos resolutivos del Indecopi están valorando el incumplimiento reiterado?, siendo el caso que el 80% de los encuestados señalaron que el incumplimiento reiterado lo valoran verificando la repetición de la conducta de la misma modalidad infractora, mientras que solo un 20% valoran al incumplimiento reiterado verificando las características de la conducta, independientemente en el tipo de infracción en la cual recaiga.

Tabla N°10: Valoración del incumplimiento reiterado.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Características de la conducta, independientemente en el tipo de infracción en que recaiga	2	20%
Repetición de conducta de la misma modalidad infractora	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 10: Valoración del incumplimiento reiterado.



Fuente: Elaboración propia

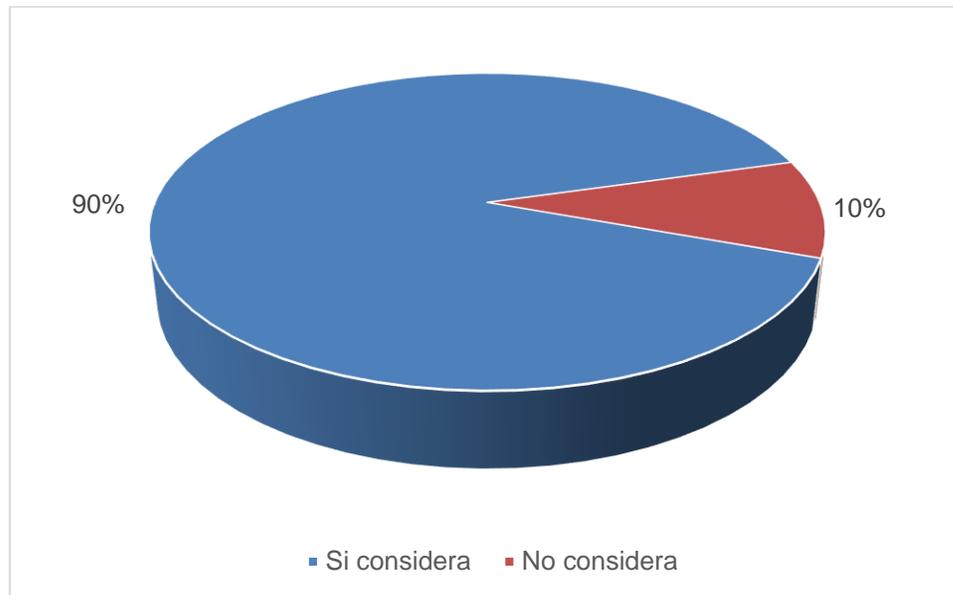
Seguidamente se les preguntó ¿Considera que el buen comportamiento por parte del administrado infractor debería ser considerado como un factor atenuante, y no debería ser estimado como un comportamiento esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo?, ante ello el 90% indicó que, si consideraba el buen comportamiento del administrado infractor como un atenuante, mientras que el 10% indicó que no lo considera como un atenuante.

Tabla N° 11 Valoración del buen comportamiento durante el procedimiento por el administrado infractor.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considera	9	90%
No considera	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 11: Valoración del buen comportamiento durante el procedimiento por el administrado infractor.



Fuente: Elaboración propia

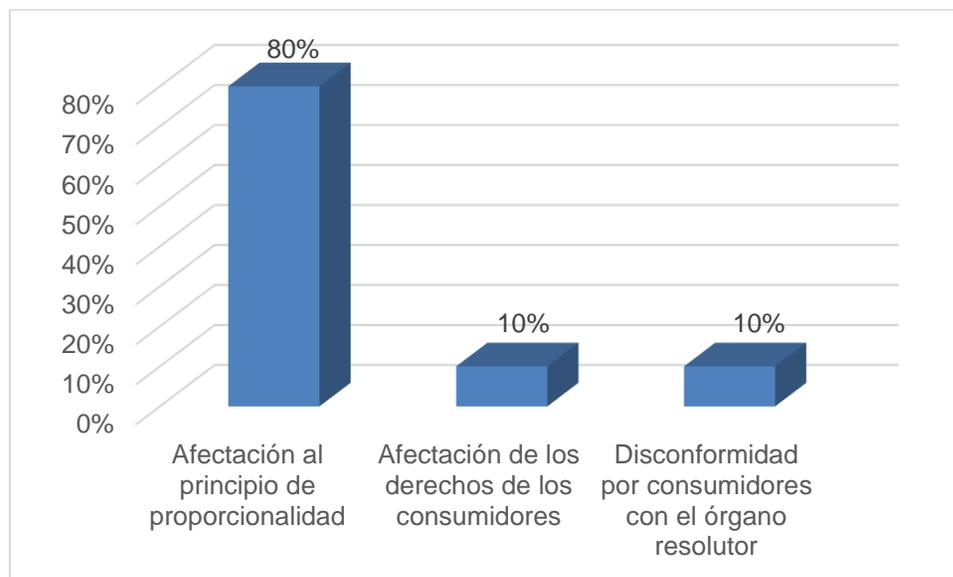
Por otro lado, se le realizó la siguiente interrogante ¿Cuáles de las siguientes alternativas podría ser las consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi?, el 80% de los encuestados indicó que las posibles consecuencias es la afectación al principio de proporcionalidad, mientras que un 10% de los encuestados señaló que acarrearía la afectación de los derechos de consumidores y administrados, siendo que el otro 10% señaló que existiría disconformidad por administrados y consumidores con el órgano resolutor.

Tabla N° 12: Posibles consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Afectación al principio de proporcionalidad	8	80%
Afectación de los derechos de los consumidores y administrados	1	10%
Disconformidad por consumidores con el órgano resolutor	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 12: Posibles consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi.



Fuente: Elaboración propia

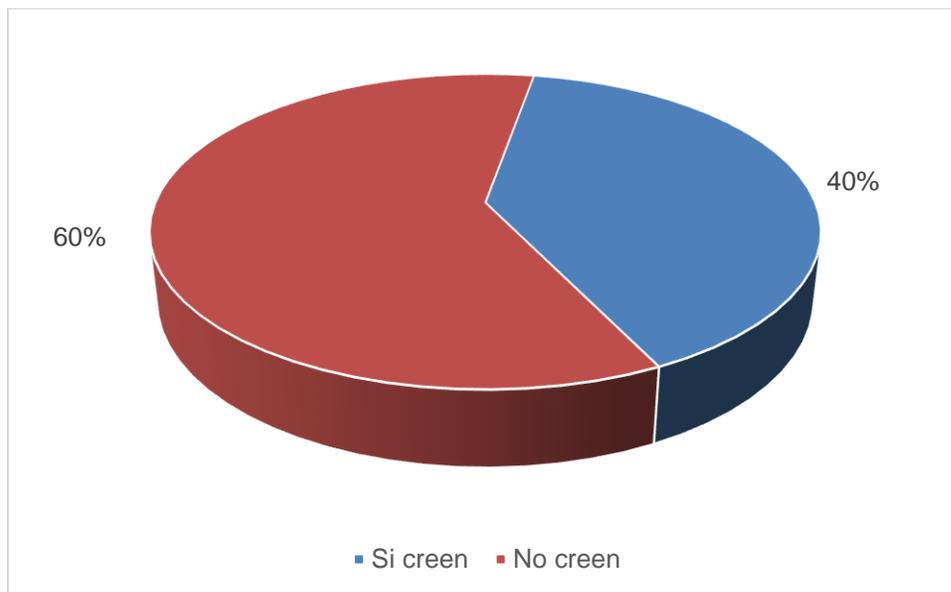
Seguidamente se les preguntó ¿Desde su punto de vista cree usted que las multas impuestas por Indecopi obedecen al principio de razonabilidad y proporcionalidad según el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?, siendo que el 60% de los encuestados consideran que las multas impuestas por Indecopi no obedecen muchas veces al principio de razonabilidad y proporcionalidad, mientras que el 40% de los encuestados considera que si lo hacen.

Tabla N° 13: Indecopi resuelve obedeciendo al principio de razonabilidad y proporcionalidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si creen	4	40%
No creen	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N°13: Indecopi resuelve obedeciendo al principio de razonabilidad y proporcionalidad.



Fuente: Elaboración propia

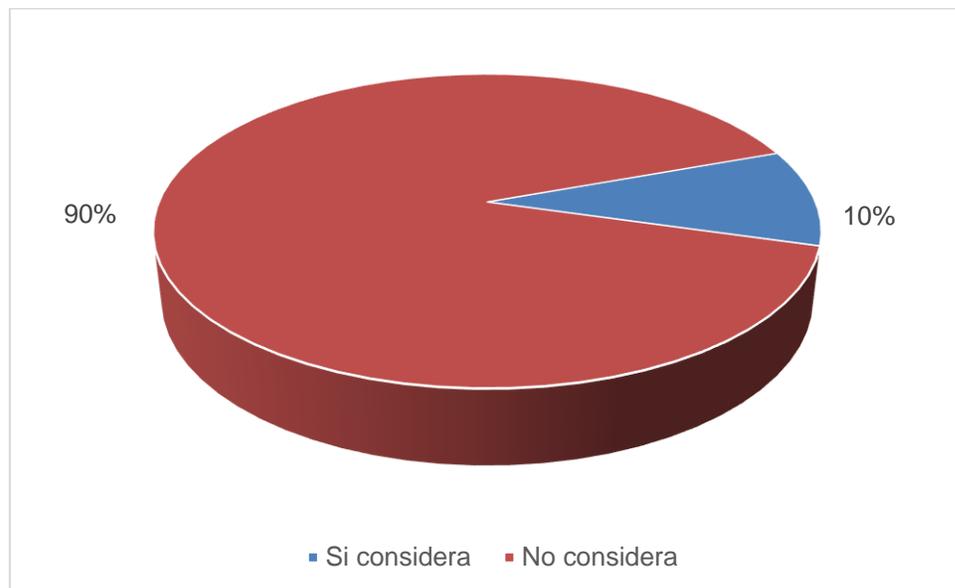
Finalmente se concluyó la encuesta preguntando si ¿Considera que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura valoran de igual forma los criterios establecido en el artículo 112° del código de protección y defensa del consumidor al momento de imponer sanciones? Siendo que un 90% de los encuestados consideran que, Órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura no valoran de la misma manera dichos criterios, mientras que el 10% de los encuestados considera que si los valorar de igual forma.

Tabla N° 14: Valoración igualitaria por el Órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura sobre los criterios establecidos en el artículo 112°.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si consideran	1	10%
No consideran	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a funcionarios de Indecopi-Piura.

Gráfico N° 14: Valoración igualitaria por el Órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura sobre los criterios establecidos en el artículo 112°.



Fuente: Elaboración propia.

IV. DISCUSIÓN

En esta sección se llevará a cabo la discusión del producto obtenido en base a los objetivos específicos, los cuales han sido planteados en el presente estudio de investigación, es así como se presenta:

Objetivo específico 1. Establecer los criterios fundamentales que servirán para obtener una multa base, con la finalidad que el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura impongan multas proporcionales y unifiquen criterios.

El 90% de los funcionarios de Indecopi -Piura encuestados consideró que el órgano de procedimiento sumarísimo y la comisión no valoran de la misma forma los criterios establecidos en el artículo 112° del Código de Protección y defensa del Consumidor, mientras que un 10% de dichos encuestados consideró que dichos órganos resolutivos si valoran de igual forma estos criterios al momento de sancionar (cuadro 14).

El 70% de los administrados encuestados consideraron que la razón por la cual existe discordancia en lo resuelto por el órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura al momento de imponer sanciones sucede porque los criterios para la graduación de sanciones son muy generales, de tal forma que no especifica la manera como deben ser valorados cada uno de ellos, mientras que un 20% de los encuestados consideró que la discordancia entre ambos órganos resolutores se debe a que no se cuenta con alguna metodología específica que indique como aplicar cada criterio, siendo que solo el 10% de los encuestados consideró que el problema radica debido a que no existe fórmula alguna que indique como calcular la multa y así evitar la discrecionalidad existente entre ambas instancias al momento de resolver (cuadro 3).

El 70% de los funcionarios de Indecopi Piura encuestados consideró a la Probabilidad de detección, beneficio ilícito y/o daño, agravantes y atenuantes como criterios fundamentales que deben ser valorados al momento de sancionar, mientras que el 30% de los encuestados señalaron como criterios fundamentales a los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y la probabilidad de detección (figura 6).

A través del trabajo de campo que se realizó, se verificó que efectivamente existe un problema latente debido a que los métodos y valoración de los criterios de graduación de sanciones administrativas regulados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor utilizados por el órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi Piura para graduar e imponer sanciones en materia de protección al consumidor, no cuentan con la valoración uniforme de estos criterios al momento de aplicarlos a cada caso en concreto; y si bien es cierto tanto Órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión del INDECOPI Piura parten de la vulneración a la normativa, las resoluciones de ambos órganos resolutores difieren unas de otra.

Mormontoy (2017); señala que los administrados que infrinjan la normativa que protege a los consumidores serán sancionados, dicha sanción será impuesta y graduada basándose en los criterios establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Siendo que Según la Oficina Regional del Indecopi-Cusco, indica que los criterios de graduación de sanciones pecuniarias están siendo aplicados de manera inadecuada y discrecional, pues no existe normal alguna, estudio o jurisprudencia que indique de qué manera se debe aplicar cada criterio a cada caso en concreto.

Las encuestas aplicadas en el presente trabajo de investigación, arrojó que el 90% de los funcionarios de Indecopi Piura consideraron que existe heterogeneidad en las resoluciones emitidas por el órgano de procedimiento sumarísimo y la comisión, y solo un 10% consideró lo contrario; mientras que un 70% de los administrados encuestados consideró que la razón por la cual existe discordancia en lo resuelto por el órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura al momento de imponer sanciones sucede porque los criterios para la graduación de sanciones son muy generales, de tal forma que no especifica la manera como deben ser valorados cada uno de ellos esto como consecuencia de que ambos órganos resolutivos no valoran de igual manera los criterios que están estipulados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo un 20% de los encuestados consideró que la el problema de discordancia entre ambos órganos resolutores se origina a raíz que no se cuenta con alguna metodología específica que indique como aplicar cada criterio, siendo que solo el 10% de los encuestados consideró que el problema radica debido a que no existe fórmula alguna

que indique como calcular la multa y así evitar la discrecionalidad existente entre ambas instancias al momento de resolver, a raíz de todo lo anteriormente señalado un 70% de los funcionarios de Indecopi-Piura encuestados estimó conveniente señalar a la Probabilidad de detección, beneficio ilícito y/o daño, agravantes y atenuantes como criterios pilares que deberán ser valorados al momento de sancionar.

Es entonces que en base a los resultados que se ha podido obtener y en concordancia con el objetivo planteado se ha logrado corroborar la hipótesis proyectada en el presente trabajo de investigación en relación a la existencia de heterogeneidad por parte del órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi Piura para graduar e imponer sanciones en materia de protección al consumidor, y estableciendo como fundamentos pilares a la Probabilidad de detección, beneficio ilícito y/o daño, agravantes y atenuantes los cuales deberán ser valorados primordialmente al momento de graduar e imponer las multas respectivas.

Objetivo específico 2. Analizar la valoración que se le está dando a los criterios al momento de graduar sanciones, así como la existencia de heterogeneidad en lo resuelto por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura.

El 90% de los administrados encuestados indicó que en alguna oportunidad han interpuesto algún reclamo, queja o denuncia ante Indecopi contra la empresa o entidad para la cual laboran (gráfico 1), de los cuales el 60% de los administrados encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la sanción impuesta por los órganos resolutivos de Indecopi-Piura, mientras que el 40% de estos manifestaron su conformidad con lo resuelto (Gráfico 2).

Así también 70% de los encuestados señaló que la base sobre la cual se valora el beneficio ilícito obtenido es mediante la ganancia obtenida por el administrado infractor en su totalidad, es decir abarca todos los ingresos obtenidos desde el momento que cometió la infracción, mientras que un 30% de dichos encuestados señaló que el beneficio ilícito obtenido ha sido valorado en base a la ganancia (ingresos menos costos) ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de haber cometido la conducta ilícita, es decir aquella ganancia que no se hubiese obtenido si no se hubiese cometido la infracción (Gráfico 8).

Por otro lado, el 90% de los funcionarios miembros de Indecopi-Piura encuestados indicó que el criterio de probabilidad de detección al momento de imponer sanciones se valora en muchas ocasiones como un factor agravante o atenuante según sea el caso, mientras que solo un 10% lo hace realizando una cuantificación de dichas probabilidades (Gráfico 9).

Respecto al Incumplimiento reiterado de la conducta infractora, el 80% de los funcionarios que laboran en Indecopi señalaron que los órganos resolutores en Protección al consumidor configuran el incumplimiento reiterado en base a la repetición de la conducta de la misma modalidad infractora, mientras que solo un 20% evalúa las características de la conducta, independientemente en el tipo de infracción en que recaiga (Gráfico 10).

El 90% de los funcionarios encuestados señalaron valorar el buen comportamiento del administrado infractor como un factor atenuante, mientras que solo un 10% de los encuestados considera que dicho comportamiento es el esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo (gráfico 11).

De las resoluciones que fueron objeto de análisis, es importante resaltar que existe heterogeneidad entre lo resuelto por el Órgano Resolutivos de Procedimiento Sumarísimo y La Comisión de la Oficina Regional de Indecopi-Piura, en tanto queda a su libre albedrío valorar cada criterio por cada caso en concreto, pues estos se encuentran estipulados de manera general, lo cual también queda demostrado con los resultados que arroja la presente investigación, puesto que el 80% de los funcionarios de Indecopi señalaron que durante el lapso de tiempo laborado en esta entidad han conocido casos en los cuales se verifica la discordancia existente al momento de aplicar los criterios para graduar las sanciones por parte de los diferentes órganos resolutores, mientras que un 20% de los encuestados señaló no conocer ningún caso con estas características (Gráfico 3).

Según las encuestas aplicadas el 70% de los funcionarios de Indecopi encuestados manifestaron que no se está realizando un análisis exhaustivo de los criterios de graduación de sanciones, mientras que el 30% de dichos encuestados manifestó todo lo contrario.

Otro de los puntos resaltantes que se pudo verificar mediante el análisis de las resoluciones emitidas por Órgano Resolutivos de Procedimiento Sumarísimo y La Comisión de la Oficina

Regional de Indecopi-Piura, es que el beneficio ilícito obtenido se ha calculado de manera cualitativa, lo cual es respaldado por los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a funcionarios de Indecopi-Piura, pues el 90% manifestaron que el beneficio ilícito obtenido es valorado por el órgano de Procedimiento Sumarísimo de Indecopi-Piura de manera cualitativa, mientras que un 10% de los encuestados consideró que se valoraba de manera cuantitativa (Gráfico 7).

Objetivo específico 3. Proponer la modificación del artículo 112° sobre los criterios de graduación de las sanciones administrativas contenidas en la Ley N° 29571 – Ley Código de Protección y Defensa del Consumidor – para la implementación de configuración de criterios pilares para graduar las sanciones impuestas por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura.

De los resultados que se ha obtenido se verificó que el 90% de los administrados encuestados se han encontrado en desacuerdo con la idea que se siga graduando en base a los criterios estipulados en el artículo 112° del código de Protección y Defensa del Consumidor, mientras que solo un 10% manifestó lo contrario.

El 90% de los administrados encuestados manifestaron que consideran oportuno que se modifique el artículo 112° del código de Protección y Defensa del Consumidor, mientras que un 10% no lo considera necesario, así mismo se realizó la misma pregunta a los funcionarios de Indecopi-Piura, de los cuales el 80% consideró que se debería modificar dicho artículo, mientras que un 20% no lo consideró necesario.

Por otro lado, el 80% de los administrados encuestados señalaron que la posible consecuencia de la inadecuada graduación de las sanciones impuestas por Indecopi afectó al principio de proporcionalidad, mientras que un 10% consideró que afectó los derechos del consumidor, y el otro 10% manifestó que hubo disconformidad de los consumidores con los órganos resolutivos.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, el 80% de los funcionarios de Indecopi encuestados, también señalaron que la consecuencia de la inadecuada graduación de las sanciones impuestas por Indecopi afectó al principio de proporcionalidad, mientras que un 10% consideró que afectaron los derechos del consumidor, y el otro 10% manifestó que hubo

disconformidad de los consumidores con los órganos resolutivos.

Por lo tanto, de los resultados obtenidos se logra probar la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación, en el sentido que, mediante la correcta valoración de los criterios, como el beneficio Ilícito obtenido y/o daño, probabilidad de detección, agravantes y atenuantes fundamentados en el principio de proporcionalidad, se graduará adecuadamente las sanciones establecidas en la ley de protección y defensa del consumidor.

V. CONCLUSIONES

1. Un elemento clave para obtener persuadir de forma efectiva las actuaciones que contravienen el Código de protección y defensa del consumidor es mediante la valoración y determinación adecuada de los criterios estipulados en el artículo 112° del Código de protección y defensa del consumidor, toda vez que si bien estos criterios ya están estipulados, no se estipula la manera como dichos criterios deben ser valorados e incorporados al cálculo de la multa, así también no se encuentra estipulado como deben ser monetizados criterios fundamentales como el beneficio ilícito, el daño o la probabilidad de detección.
2. Asimismo a partir de la revisión de algunas resoluciones emitidas en primera instancia por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo, y en segunda instancia por la Comisión de la oficina regional de Indecopi Piura fue posible verificar que existe discordancia entre lo resuelto por ambos ante el mismo caso, debido a que el análisis y la valoración de los criterios estipulados en el artículo 112° del Código de protección y defensa del consumidor no es uniforme, de manera que en algunos casos se realiza una cuantificación de los criterios estipulados en dicho artículo, mientras que en otros solo se hace un análisis cualitativo de los mismos.
3. La información que se encuentra en los expedientes se basa en pruebas o indicios que demuestran básicamente si se ha cometido una infracción al código de protección y defensa del consumidor, pero se verifico que no contienen en muchos casos información suficiente para poder estimar de manera adecuada la multa.
4. Los criterios fundamentales que sirven como base para graduar las sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor, son el beneficio ilícito obtenido y/o daño, probabilidad de detección y los criterios atenuantes y agravantes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Modificar el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto se especifique la manera como debe ser valorado cada uno de los criterios para la graduación de sanciones.
2. Proponer una metodología para la estipulación de multas en el Indecopi, la cual se pueda aplicar por fases, de tal forma que se separe el tratamiento que se le debe de dar a casos comunes de los casos complejos.
3. Tanto el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo, así como la Comisión de la oficina regional de Indecopi deben no conformarse solo con la información que le brinda las partes, sino también obtener otra información que permita cuantificar los criterios tomados en cuenta por cada caso en concreto.
4. Valorar beneficio ilícito obtenido y/o daño, probabilidad de detección y los criterios atenuantes y agravantes como criterios fundamentales para lo obtención de una multa base.

REFERENCIAS

- Bermejo, J. (2015). Derecho Administrativo, Parte Especial. Sexta Edición, Thomson, Civitas. España, 2005.
- Vergaray, V. y Gómez, H. (2013) Op. Cit., p. 403.
- Acosta, M. (2013). Compendio de Derecho administrativo (Segunda ed.). México D.F.: Porrúa.
- Alpa, G. (2014). Derecho del consumidor. Lima: Gaceta jurídica.
- Indecopi. (2013). Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos Versión actualizada.
- Baca, V. (2013). La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Piura: Universidad de Piura.
- Bernal, C. (2015). metodología de la investigación. Bogotá: Pearson.
- Carrasco, S. (2014). metodología de la Investigación Científica. Lima.
- Cisterna, R. (2015). Investigación Cualitativa. Bogotá.
- Cuétara, J. (2017). La protección del consumidor. Madrid: regenerar.
- Domínguez, J. (2014). Manual de metodología de la Investigación Científica. Chimbote.
- Enterría, E. G. (2016). Curso de Derecho Administrativo. Madrid: Civitas.
- García, G. R. (2013). una visión alternativa del sistema de protección al consumidor. El consumidor en su isla.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S., & Mejía Trujillo, G. (2018). Apuntes sobre la graduación de sanciones por infracción a las normas de protección al consumidor. Lima: Derecho & Sociedad.
- Gonzales, A. B. (2015). Introspección al Derecho del Consumidor y la Dinámica en el mercado.

Gaceta Jurídica.

Gonzales, R. (2018). Consumo y Derecho. Madrid: Esic. Gerencia de Estudios Económicos
Versión actualizada.

Monje, C. (2014). metodología de la Investigación. Neiva.

Moreno Molina, José Antonio, Massó Garrote, Marcos, Pleite Guadamillas, Francisco (2013).
Procedimiento y Proceso Administrativo Práctico.

Mormontoy, C. (2017). Aplicación de la Sanción Pecuniaria del Indecopi a los infractores del
Código de Protección y Defensa del Consumidor según los criterios utilizados por
la Comisión de Protección del consumidor de la Oficina Regional del Indecopi-
Cusco. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Untiveros, M. Á. (2013). El Principio de Proporcionalidad en el Procedimiento Sancionador
metodología para la Determinación de la Sanción Administrativa.

Urbina, J. C. (2013). Los Principios Delimitadores De La Potestad Sancionadora De La
Administración Pública En La Ley Peruana. Lima.

ANEXOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

La validación consta dos documentos:

Constancia de validación; la cual se aborda con los datos del especialista, posteriormente se encontrará el cuestionario y la guía de pautas, los cuales se llega a fraccionar en nueve ítems, primero de ellos es la claridad, el segundo será la objetividad, el tercero de ellos es la actualidad, el cuarto la organización, el quinto la suficiencia, el sexto la intencionalidad, el sétimo la consistencia, el octavo será la coherencia, finalmente el noveno la metodología; posteriormente el especialista procederá a establecer sus observaciones y formula las apreciaciones divididos en cinco niveles, siendo deficiente, aceptable, bueno, muy bueno y excelente. Finalmente firmar la constancia en señal de culminación del proceso.

Ficha de validación; mediante este escrito se brinda más detalles, ya que los parámetros antes mencionados de pautas y cuestionarios serán los mismos. Sin embargo, hay un despliegue de valoración de cero a cien, siendo deficiente de 0-20, regular de 21-40, buena de 41-60, excelente 81-100. Finalmente firmar la ficha, en señal de culminación del proceso

Especialista 1: Mgr. Raúl Orlando Castro Quintana, en la constancia de validación señalo todos los rubros de pautas y cuestionarios como muy buenos, siendo su puntuación entre 75 y 80 en todos los rubros en la ficha de validación

Especialista 2: Doctor Cristian Jurado Fernández, en la constancia de validación señalo todos los rubros de pautas y cuestionarios como muy buenos y excelentes, siendo su puntuación entre 95 y 100 en todos los rubros en la ficha de validación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA.

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
Descriptiva explicativa Diseño No Experimental	20 encuestados	Encuesta	Validación por consulta de expertos. Método de Alfa de Crombach

Tabla 33. Matriz de consistencia metodológica.

Fuente: Elaborado por Milagros Mercedes La Madrid Pacherres.

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
¿Cuáles son los criterios para la graduación de sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor?	Mediante la correcta valoración de los criterios, como el beneficio ilícito obtenido y/o daño, probabilidad de detección, agravantes y atenuantes fundamentados en el principio de proporcionalidad, se graduará adecuadamente las sanciones establecidas en la ley de protección y defensa del consumidor.	<p>General</p> <p>Analizar bajo qué criterios se debe graduar las sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor, así como la valoración que merece cada uno de ellos.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Establecer los criterios que servirán para obtener una multa base, con la finalidad que el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura impongan multas proporcionales y unifiquen criterios.</p> <p>Analizar la valoración que se le está dando a los criterios al momento de graduar sanciones, así como la existencia de heterogeneidad en lo resuelto por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura.</p> <p>Proponer la modificación del artículo 112° sobre los criterios de graduación de las sanciones administrativas contenidas en la Ley N° 29571 – Ley Código de Protección y Defensa del Consumidor – para la implementación de configuración de criterios pilares para graduar las sanciones impuestas por el Órgano de procedimientos sumarísimos y la Comisión del Indecopi Piura.</p>	<p>Variable independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de graduación de sanciones administrativas. <p>Variable dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tabla 32. Matriz de consistencia lógica.

Fuente: Elaborado por Milagros Mercedes La Madrid Pacherras.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **RAÚL ORLANDO CASTRO QUINTANA** ; con DNI N° **40629656**; Dr. en Derecho Civil y Comercial, N° ANR: , de profesión **Abogado**; desempeñándome actualmente como **Docente** en la **Universidad César Vallejo y Universidad Privada Antenor Orrego Filial Piura.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

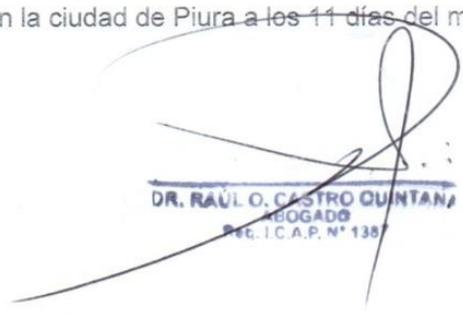
Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Funcionarios de Indecopi.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Cuestionario para Administrados.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de junio del Dos mil Dieciocho.


 DR. RAÚL O. CASTRO QUINTANA
 ABOGADO
 Reg. I.C.A.P. N° 1387

“CRITERIOS DE GRADUACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															X						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														X							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y															X						



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

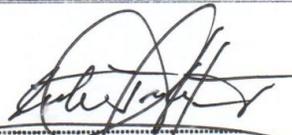
Yo, **CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNÁNDEZ**; con DNI N° **17614492**; Dr. en Gestión Universitaria, N° **17614492** ANR: _____, de profesión **Abogado**; desempeñándome actualmente como **DOCENTE** en la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL PUCRA.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Funcionarios de Indecopi.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X


Dr. Cristian Jurado Fernández
CPPe. N° Registro 1617614492

Cuestionario para Administrados.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de junio del Dos mil Dieciocho.



Dr. Cristian Jurado Fernández
 CPPe. N° Registro 1617614492

“CRITERIOS DE GRADUACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																					X

	calidad.																			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			X
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 11 de junio del 2018.


 Dr. Cristian Juado Fernández
 Dp. N° Registro 1617614492

Dr.: *Cristian Juado Fernández*
 DNI: 17614452
 Teléfono: 954 978630
 E-mail: *crisjufer2@gmail.com*

CUESTIONARIO

Título: Criterios de graduación de sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor.

Objetivo: El propósito de la presente encuesta es investigar sobre el entendimiento y la opinión que le merece a usted respecto del contenido del Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El mismo que señala los Criterios de graduación de las sanciones administrativas, **DIRIGIDO A ADMINISTRADOS INFRACTORES.**

Instrucciones: Se le presenta a continuación una serie de preguntas, las cuales deberán ser contestadas con la mayor claridad y honestidad posible. De antemano se le agradece por el tiempo dedicado a la presente encuesta.

I. ASPECTOS GENERALES

1. ¿En alguna oportunidad han interpuesto algún reclamo, queja o denuncia ante Indecopi contra la empresa o entidad para la cual usted labora?

A. Si

B. No

De ser su respuesta afirmativa, especifique la razón

2. ¿Desde su punto de vista, fue adecuada la forma como INDECOPI resolvió el reclamo, queja o denuncia? Fundamente su respuesta.

A. Si

B. No

-
-
3. ¿Por qué razón cree usted que existe discordancia en lo resuelto por el órgano por el órgano de Procedimiento sumarísimo y la Comisión de Indecopi al momento de imponer sanciones?
 - A. No cuenta con alguna metodología para evaluar criterios
 - B. No existe alguna fórmula para calcular la multa y así evitar la discrecionalidad existente entre las instancias al momento de resolver
 - C. Los criterios son muy generales

 4. ¿Conoce usted dónde se encuentran regulados los criterios para imponer sanciones en protección al consumidor?
 - A. Artículo 93° del Código de Protección y Defensa del Consumidor
 - B. Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor
 - C. Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

 5. Indique algunos de los criterios que recoge el Código de Protección y Defensa del Consumidor
 - A. Probabilidad de detección de la infracción, daño resultante de la infracción, proporcionalidad
 - B. Intencionalidad, beneficio ilícito obtenido, daño resultante de la infracción.
 - C. Beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, probabilidad de detección de la infracción, daño resultante de la infracción.

 6. Considera usted, que, al momento de imponer una sanción por la comisión de una infracción por parte del administrado, se debería tomar en cuenta el criterio del beneficio ilícito obtenido de manera:
 - A. Cuantitativa
 - B. Cualitativa

 7. Cree usted que al momento de calcular e imponer una multa, se debe valorar el beneficio ilícito obtenido en base a:
 - A. A la ganancia (ingresos menos costos) ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de haber cometido la conducta ilícita, es decir aquella que no se hubiese obtenido si no

se hubiese cometido la infracción.

- B. A la ganancia obtenida por el administrado en su totalidad, es decir a todos los ingresos obtenidos desde el momento que cometió la infracción.
- C. N.A.
8. ¿Cómo cree usted que debería ser valorado el criterio de probabilidad de detección al momento de imponer una sanción?
- A. Como un factor agravante o atenuante.
- B. Realizando una cuantificación de dichas probabilidades
- C. N.A.
9. ¿Considera usted que el incumplimiento reiterado debe ser valorado en base a:
- A. Las características de la conducta, independientemente en el tipo de infracción en que recaiga, pero teniendo en cuenta que sea la misma naturaleza que la anterior.
- B. Repetición de conducta de la misma modalidad infractora.
- C. N.A.
10. ¿Considera usted que el buen comportamiento por parte de administrado infractor, no debería ser considerado como un factor atenuante, toda vez que debería ser estimado como un comportamiento esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo?
- A. SI
- B. NO
11. ¿Cree usted que se debería modificar el Art. 112° del Código de Protección y Defensa al Consumidor con la finalidad de establecer la manera adecuada para valorar algunos de estos criterios?
- A. Si
- B. No
12. ¿Cree usted, que Indecopi cuenta con personal especializado para la imposición de multas en protección al consumidor, sin contravenir el principio de proporcionalidad? Fundamente su respuesta
- A. Si
- B. No

13. ¿Conoce usted algún criterio independientemente de los ya estipulados en el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que puedan ser aplicados al momento de emitir una sanción?

- A. SI
- B. NO

De ser su respuesta positiva, precise

14. ¿Cuáles podrían ser las posibles consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi?

- A. Afectación al principio de Proporcionalidad
- B. Afectación de los derechos de los consumidores
- C. Disconformidad por parte de los consumidores con el órgano Resolutivo
- D. Todas las anteriores.
- E. N.A
- F. Otras

15. ¿Cree usted que las sanciones impuestas por el Indecopi, obedecen al principio de razonabilidad?

- A. Si
- B. No

16. ¿Está de acuerdo que INDECOPI siga graduando las sanciones en base a los criterios

estipulados en el Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?
Fundamente su respuesta.

- A. Si
- B. No

17. ¿Cree usted que debería existir una metodología para el cálculo de multas?

- A. Si
- B. No

CUESTIONARIO

Título: Criterios de graduación de sanciones administrativas en la ley de protección y defensa del consumidor.

Objetivo: El propósito de la presente encuesta es investigar sobre el alcance y opinión respecto del contenido del Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El mismo que señala los Criterios de graduación de las sanciones administrativas, **DIRIGIDO A FUNCIONARIOS DE INDECOPI-PIURA**

Instrucciones: Se le presenta a continuación una serie de preguntas, las cuales deberán ser contestadas con la mayor claridad y honestidad posible. De antemano se le agradece por el tiempo dedicado al presente cuestionario.

I. ASPECTOS GENERALES

1. Indique dónde se encuentran regulados los criterios para imponer sanciones
 - A. Artículo 93° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - B. Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - C. Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Indique algunos de los criterios que recoge la Ley de Protección y Defensa del Consumidor
 - A. Probabilidad de detección de la infracción, daño resultante de la infracción, proporcionalidad
 - B. Intencionalidad, beneficio ilícito obtenido, daño resultante de la infracción.
 - C. Beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, probabilidad de detección de la infracción, daño resultante de la infracción.
3. ¿Ha podido apreciar algún caso en el transcurso del tiempo laborado en Indecopi dónde se verifique la discordancia al momento de aplicar estos criterios por los diferentes órganos resolutivos?
 - A. Si
 - B. No
4. ¿Cree usted que se debería modificarse el art. 112° del Código de Protección y Defensa al Consumidor con la finalidad que se pueda establecer la manera en cómo deben ser

valorados algunos de estos criterios?

A. Si

B. No

5. ¿Considera que el Indecopi hace un análisis exhaustivo sobre los criterios a aplicar para imponer una multa?

A. Si

B. No

De ser su respuesta negativa, indique cual sería posiblemente la razón:

A. No cuenta con alguna metodología para evaluar criterios

B. No existe alguna fórmula para calcular la multa y así evitar la discrecionalidad existente entre las instancias al momento de resolver

C. Los criterios son muy generales

D. Los plazos son muy cortos.

6. ¿Qué criterios cree usted que deberían ser fundamentales al momento de imponer sanciones?

A. Probabilidad de detección, beneficio ilícito y/o daño, agravantes y atenuantes.

B. Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y la probabilidad de detección.

7. Desde su punto de vista, al momento de imponer una sanción por la comisión de una infracción por parte del administrado, el criterio del beneficio ilícito obtenido es estimado de manera:

A. Cuantitativa

B. Cualitativa

8. Para calcular e imponer una multa, se valora el beneficio ilícito obtenido en base a:

A. A la ganancia (ingresos menos costos) ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de haber cometido la conducta ilícita, es decir aquella que no se hubiese obtenido si no se hubiese cometido la infracción.

B. A la ganancia obtenida por el administrado en su totalidad, es decir a todos los

ingresos obtenidos desde el momento que cometió la infracción.

- C. N.A.
9. Tomando en cuenta su experiencia laboral en Indecopi, ¿Cómo se está valorando el criterio de probabilidad de detección al momento de imponer una sanción?
- A. Muchas veces como un factor agravante o atenuante.
- B. Realizando una cuantificación de dichas probabilidades
- C. N.A.
10. ¿Considera usted que los órganos resolutivos de Indecopi están valorando el incumplimiento reiterado en base a:
- A. Las características de la conducta, independientemente en el tipo de infracción en que recaiga, pero teniendo en cuenta que sea la misma naturaleza que la anterior.
- B. Repetición de conducta de la misma modalidad infractora.
- C. N.A.
11. ¿Considera usted que el buen comportamiento por parte de administrado infractor, debería ser considerado como un factor atenuante, y no debería ser estimado como un comportamiento esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo?
- A. SI
- B. NO
12. ¿Cuáles podrían ser las consecuencias que acarrearía la inadecuada graduación de sanciones impuestas por Indecopi?
- A. Afectación al principio de Proporcionalidad
- B. Afectación de los derechos de los consumidores
- C. Disconformidad por parte de los consumidores con el órgano Resolutivo
- D. Todas las anteriores
- E. N.A
- F. Otras
13. ¿Desde su punto de vista cree usted que las multas impuestas por el Indecopi, obedecen al principio de razonabilidad y proporcionalidad según el artículo 112° del Código de

Protección y Defensa del Consumidor?

A. Si

B. No

14. ¿Considera que el Órgano de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de Indecopi-Piura valoran de igual forma los criterios establecido en el artículo 112° del código de protección y defensa del consumidor al momento de imponer sanciones?

A. Si Considera

B. No Considera