

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“LA NATURALEZA DEL PROCEDIMIENTO DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERÚ Y
EL DESISTIMIENTO COMO FORMA DE
CONCLUSIÓN ANTICIPADA”

Tesis para optar al título profesional de:

Abogada

Autora:

Fiorella Yajaira Sandoval Rubio

Asesor:

Mg. Luis Cristhian Chu Álvarez
<https://orcid.org/0000-0001-9767-4-4201>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Edwin Adolfo Morocco Colque	70254225
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Carlos Manuel Aguilar Enríquez	18168829
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Silvia Magali Quintana Chuquizuta	18115233
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis amados padres y queridos hermanos, mi familia son la razón que me impulsa a seguir mi camino en la vida con éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por el regalo de la vida; a mi familia por su amor incondicional; a mis docentes, por sumar sus experiencias al mejor desarrollo humano y cognitivo de mi profesión; y en especial a mis queridos padres, porque gracias a su ejemplo me han enseñado a ser perseverante y alcanzar mis objetivos.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos	17
1.4. Hipótesis	18
1.5. Justificación	19
1.6. Limitaciones	19
1.7. Antecedentes	20
1.8. Marco teórico	22
<i>1.8.1. Procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor</i>	<i>22</i>
<i>1.8.1.1. Antecedentes del sistema de protección al consumidor en el Perú</i>	<i>22</i>
<i>1.8.1.2 El Indecopi como autoridad administrativa</i>	<i>24</i>
<i>1.8.1.3 El procedimiento administrativo</i>	<i>27</i>
<i>1.8.1.3.1 Los principios del procedimiento administrativo</i>	<i>28</i>
<i>1.8.1.3.2 Los sujetos del procedimiento administrativo</i>	<i>36</i>
<i>1.8.1.3.3 Iniciación del procedimiento administrativo</i>	<i>39</i>
<i>1.8.1.3.3.1 Inicio de oficio por iniciativa de la autoridad</i>	<i>40</i>
<i>1.8.1.3.3.2 Inicio promovido por denuncia de parte</i>	<i>42</i>

1.8.1.3.4 <i>Clasificación del procedimiento administrativo</i>	44
1.8.1.3.4.1 <i>Procedimiento administrativo sancionador</i>	45
1.8.1.3.4.2 <i>Procedimiento administrativo Trilateral</i>	49
1.8.1.4 <i>La naturaleza sancionadora de los procedimientos en materia de protección al consumidor.</i>	51
1.8.1.4.1 <i>El allanamiento y reconocimiento</i>	52
1.8.1.5 <i>La naturaleza trilateral - sancionador de los procedimientos de protección al consumidor promovidos por denuncia de parte.</i>	53
1.8.1.5.1 <i>Improcedencia de la denuncia</i>	56
1.8.1.5.2 <i>El pago de la tasa administrativa al presentar la denuncia</i>	56
1.8.1.5.4 <i>El abandono del procedimiento</i>	57
1.8.1.5.5 <i>La conciliación y/o transacción extrajudicial</i>	57
1.8.1.5.6 <i>El desistimiento como forma de conclusión anticipada</i>	58
1.8.1.5.6.1 <i>Clases de desistimientos</i>	59
1.8.1.5.6.2 <i>Formalidad del desistimiento</i>	60
1.8.1.5.6.3 <i>Interés general o público</i>	62
1.8.1.5.6.4 <i>Interés Particular</i>	63
1.8.1.5.6.5 <i>Jurisprudencia sobre el desistimiento</i>	64
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	75
CAPÍTULO III: RESULTADOS	83
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	101
4.1 Discusiones	101
4.2 Conclusiones	106
REFERENCIAS	108
ANEXOS	110
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	110
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	111
Anexo 3. Cuestionario	112
Anexo 4. Guía de análisis de contenido	115
Anexo 5. Fichas bibliográficas	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Matriz de consistencia.....	109
Tabla N° 2: Matriz de operacionalización.....	110
Tabla N° 3: Listado de resoluciones consultadas del Tribunal del Indecopi.....	75
Tabla N° 4: Especialistas encuestados.....	79
Tabla N° 5: Resumen ejecutivo 1 respecto del objetivo general	86
Tabla N° 6: Resumen ejecutivo 2 respecto del objetivo general	87
Tabla N° 7: Resumen ejecutivo 3 respecto del objetivo general	88
Tabla N° 8: Resumen ejecutivo 4 respecto del objetivo general	88
Tabla N° 9: Resumen ejecutivo 5 respecto del primer objetivo específico	91
Tabla N° 10: Resumen ejecutivo 6 respecto del primer objetivo específico	92
Tabla N° 11: Resumen ejecutivo 7 respecto del segundo objetivo específico	94
Tabla N° 12: Resumen ejecutivo 8 respecto del segundo objetivo específico	95
Tabla N° 13: Resumen ejecutivo 9 respecto del tercer objetivo específico	98
Tabla N° 14: Resumen ejecutivo 10 respecto del tercer objetivo específico	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama institucional vigente del Indecopi.....	25
Figura N° 2: Formas de inicio del procedimiento de protección al consumidor.....	37
Figura N° 3: Procedimiento administrativo promovido por denuncia de parte	37
Figura N° 4: Reclamo ante la concesionaria de servicio eléctrico	38
Figura N° 5: Reclamo ante la concesionaria de servicio de telecomunicaciones.....	38
Figura N° 6: Reclamo ante la concesionaria de servicio de transportes.....	38
Figura N° 7: Reclamo ante la concesionaria de servicio de agua y saneamiento.....	39
Figura N° 8: Diferencia entre reclamo, solicitud y denuncia	44
Figura N° 9: Porcentaje de especialistas que consideran no necesario apartarse del carácter sancionador de los procedimientos administrativos promovidos por denuncia de parte para aceptar el desistimiento como forma de conclusión anticipada en segunda instancia	84
Figura N° 10: Porcentaje de especialistas que consideran que el consumidor no deja sin efecto un acto administrativo a través de su desistimiento en segunda instancia.....	85
Figura N° 11: Porcentaje de especialistas que consideran que si el consumidor se desiste en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido de parte, se debe aceptar el desistimiento y archivar el procedimiento	90
Figura N° 12: Porcentaje de especialistas que consideran que la naturaleza del procedimiento de protección al consumidor promovido de parte es trilateral – sancionador	93
Figura N° 13: Porcentaje de especialistas que consideran que el consumidor es parte del procedimiento, cuando éste es promovido a pedido de parte	96
Figura N° 14: Porcentaje de especialistas que consideran que el consumidor no deja sin efecto un acto administrativo a través de su desistimiento en segunda instancia.....	97

RESUMEN

En la actualidad el tráfico comercial ha ido en aumento, los consumidores contratan servicios o adquieren productos de forma más rápida, pudiendo generarse conflictos en la relación de consumo; por tanto, a causa de la naturaleza de las contrataciones entre particulares, es mucho más fácil negociar o ejecutar una transacción de manera eficaz y eficiente que dé como resultado, una compensación que permita corregir el incumplimiento; por el contrario, hoy en día se han incrementado el número de denuncias presentadas por los consumidores ante la administración pública representada por el “Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual” – INDECOPI; y en respuesta, los proveedores, con el fin de evitar una sanción por parte de la administración pública, negocian con el denunciante una compensación, presentando el consumidor el desistimiento para concluir el procedimiento administrativo sancionador iniciado de parte, a razón del Decreto Legislativo N° 1308, el cual introdujo el artículo 107-A° al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual en otras palabras, describe al desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.

Es por ello que se analizó la naturaleza del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, iniciado por denuncia de parte, con el fin de argumentar que el desistimiento presentado por el consumidor no puede tener por efecto concluir el procedimiento administrativo sancionador, puesto que, quién se desiste no es parte de este tipo de procedimiento administrativo especial.

Sin embargo, conforme con especialistas en la materia consultados y el análisis de los criterios adoptados por Tribunal del Indecopi en materia de protección al consumidor. Se llegó a la conclusión que la finalidad, no es la obtención de una sanción económica a favor del Estado peruano, es salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores; en ese sentido, las partes de mutuo acuerdo pueden negociar sus intereses particulares, y con ello, desistirse del procedimiento administrativo, solicitando la conclusión del mismo, salvo alguna excepción prevista en la ley.

PALABRAS CLAVES: Desistimiento del consumidor, procedimiento administrativo sancionador.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, en la doctrina nacional, no se ha establecido de manera uniforme cuál es la naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor; al respecto cabe precisar que en el presente informe de investigación se explica la naturaleza mixta de éste tipo de procedimiento administrativo especial, toda vez que por un lado ejerce su naturaleza sancionadora, obedeciendo a la presencia de una potestad punitiva de la Administración debido a que impone la sanción respectiva cuando se infringe los derechos del consumidor; y por otro lado su forma trilateral, porque existen casos donde sólo se discuten intereses de índole particular entre administrados, es decir entre el consumidor quién presenta su escrito de denuncia, cuya pretensión se materializa en la medida correctiva que solicita; y el proveedor denunciado.

Es así que en el transcurso del desarrollo de la investigación se encontraron varios autores que tratan este tema y critican las diferentes posturas asumidas por los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante Indecopi, en razón a los cambios normativos que ha sufrido el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante la Ley N° 29571, siendo el Decreto Legislativo N° 1308 publicado el 30 de diciembre de 2016, en el diario oficial “El Peruano” el punto central de análisis; respecto a la naturaleza del procedimiento administrativo por infracción a los derechos de los consumidores promovido por denuncia de parte e iniciados de oficio por la administración, considerando que este tipo de procedimiento especial, tendría una naturaleza mixta; es decir, un híbrido que acoge un procedimiento sancionador y trilateral a la vez.

Como primer momento, tenemos que conforme a la resolución N° 1060-2015/SPC-INDECOPI, del 30 de marzo del 2015, recaída en el expediente administrativo N° 294-2014/PS0-INDECOPI-AQP; caso en donde un consumidor denunció a una entidad financiera, al ser reportado por el Banco con calificación negativa ante la central de riesgos, pese a no mantener ninguna obligación crediticia con el mismo; en ese sentido, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS) declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, imponiendo las sanciones correspondientes más medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento, puesto que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondiente para verificar la identidad del denunciante, lo que generó una obligación por consumos realizados con una tarjeta de crédito no contratada por el denunciante; luego el denunciante solicitó la conclusión del procedimiento por desistimiento; ante ello la solicitud fue negada por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (CPC), confirmando la Resolución apelada en los extremos referida a las sanciones y revocando la Resolución en los extremos de la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento, por el desistimiento de la pretensión del denunciante. Luego de ello, el Banco interpuso recurso de revisión, en donde la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, confirmó las sanciones interpuestas, cuyo argumento principal fue que, “el desistimiento solo puede abarcar los derechos subjetivos del consumidor que accesoriamente a la sanción puede derivarse por ejemplo en la medida correctiva reparadora, y el pago de las costas y costos del procedimiento. En ningún caso el consumidor podría desistirse de lo que no le pertenece (...) este criterio respecto de los alcances del desistimiento efectuado en segunda instancia fue acogido y desarrollado por el Colegiado de este entonces (en mayoría) de manera sostenida en múltiples y reiterados pronunciamientos (...) este criterio contaba con mayor

suficiencia teórica, precisión normativa y coherencia sistémica, considerando los fines del sistema de protección al consumidor, en concordancia con lo establecido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú y el deber especial de protección encomendado en esta área del Derecho”. Dentro de esta postura se puede advertir que la sanción administrativa tiene por finalidad que el Estado desincentive las conductas ilícitas. En tal sentido, es la propia administración pública la responsable de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer de modo que cumpla con los fines públicos antes citados; se infiere entonces que la Sala Especializada del Indecopi asumía que la naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor es puramente sancionadora, al respecto autores como (Rodríguez García, 2013), manifiesta que tal concepción es errónea e ilegal, dado que limitar los efectos del desistimiento planteado por los consumidores en segunda instancia administrativa, a simple vista pareciera que estaban siendo encaminados hacia la transformación del sistema de protección al consumidor en uno de tutela de los intereses del Estado.

Es pertinente explicar que, los doctrinarios que defendían esta postura adoptada por la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, reconocieron la naturaleza eminentemente sancionadora en este tipo de procedimiento administrativo especial; refiriendo que más que un conflicto entre administrados hay una afectación al interés público, recaída en la infracción de las normas de protección al consumidor; es así que albergar esta postura significaría considerar al consumidor como un tercero legitimado, puesto que él ha sido el afectado, más no como una de las partes en el procedimiento.

Por otro lado la Sala afirmaba que; “la potestad sancionadora que ejerce el Estado, no puede supeditarse a los acuerdos arribados por las partes fuera del procedimiento, dado que se movilizaría todo el proceso judicial de manera innecesaria, sin llegar a reprimir aquellas conductas que afecten el normal funcionamiento del mercado”; llegando a concluir

que el pedido formulado por los administrados o consumidores en instancia de apelación en los procedimientos administrativos iniciados por denuncia de parte alcanzan únicamente aquello respecto de lo cual el consumidor tiene facultad de disponer, por ejemplo las medidas correctivas y el reembolso de costas y costos; más aún cuando el propio Código de Protección del Consumidor consagra de manera expresa que las multas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI; por lo que el consumidor en su calidad de denunciante no puede desistirse de algo que está fuera de su alcance.

Como segundo momento, a razón de la modificatoria a la Ley N° 29571, a través del Decreto Legislativo N° 1308 publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016, prevalece el carácter mixto (sancionador y trilateral) del procedimiento administrativo de protección al consumidor, siendo procedente el desistimiento formulado por el denunciante; puesto que en el artículo 107-A de la citada ley, incorpora la conclusión anticipada del procedimiento en los casos que las partes lleguen a un acuerdo y de forma indubitable, se deje constancia que han solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la vía administrativa, tales como una conciliación, transacción extrajudicial, y desistimiento de la pretensión y del procedimiento. Así tenemos, que conforme a la resolución N° 0008-2022/SPC-INDECOPI, del 04 de enero del 2022, recaída en el expediente administrativo N° 1266-2020/CC1, y en concordancia con lo detallado en el párrafo anterior, en cualquier estado e instancia del procedimiento promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada.

El Decreto Legislativo N° 1308, otorga una mayor libertad a las partes en el conflicto a fin de que estos cuenten con mayores alternativas para arribar a un acuerdo y puedan concluir el procedimiento administrativo iniciado de oficio a petición de parte, no obstante, existe un defecto en su incorporación, puesto que no se ha dejado de lado el carácter

sancionador del procedimiento administrativo; generando un procedimiento administrativo híbrido (sacionador y trilateral) que no puede ser enmarcado en ninguna categoría o clasificación en el Derecho del Procedimiento Administrativo. Ahora bien si analizamos el siguiente escenario, un tercero que tiene mayor poder de disposición de derechos que la propia parte del procedimiento como lo es el INDECOPI, en donde el Ius Puniendi del Estado, se ve reducido al acuerdo que causa el desistimiento formulado por el consumidor con el fin de extinguir el poder sancionador de la administración pública, resulta siendo un procedimiento tan particular que se denomina de oficio, no obstante el denunciante no es parte del procedimiento, pese a que éste paga una tasa administrativa por interponer su denuncia.

Asimismo, conforme al Decreto Legislativo N° 1308, el desistimiento puede ser planteado hasta antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa, no considerando que se esta frente a un acto administrativo emitido válidamente, en primera instancia por la autoridad administrativa y que tiene eficacia en tanto fue notificado de forma válida, no obstante, si el desistimiento se formula en la etapa de apelación, el procedimiento se concluye de forma automática, generándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación jurídica del acto administrativo emitido en primera instancia?; puesto que la invalidez del acto administrativo se produce cuando se declara su nulidad; conforme al artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en el diario oficial El Peruano, el 25 de enero de 2019; siendo que el presente presupuesto no está inmerso en ninguna de las causales de nulidad descritas en la norma citada; en ese sentido al incorporar estos mecanismos de conclusión anticipada del procedimiento, no se analizó el tratamiento jurídico del acto administrativo válidamente emitido dentro de un procedimiento administrativo, a causa de cuestionamientos como ¿el acto administrativo ha sido declarado

inválido o ineficaz? ¿el consumidor puede dejar sin efecto un acto administrativo a través de su desistimiento?. ¿Por el desistimiento se estaría revocando un acto administrativo?.

Analizando más a fondo la modificatoria, tenemos que las formas de conclusión anticipada del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, fue realizada a razón de las modificatorias introducidas a la Ley del Procedimiento Administrativo General, por el Decreto Legislativo N° 1272, de forma estricta al modificar los artículos 189° y 228°, referidos al desistimiento; sin embargo, el artículo 189° no se encuentra regulado en el capítulo III del título IV, referido al procedimiento administrativo sancionador, y el artículo 228° regulado en el capítulo I del título IV denominado “Procedimiento Trilateral”, en consecuencia el desistimiento como forma de conclusión de un procedimiento sancionador, no fue habilitado a través del Decreto Legislativo N° 1272, puesto que no cuenta con justificación jurídica.

En este orden de ideas, si asumimos la primera tesis, antes de la modificatoria de la Ley N° 29571, se estaría dejando de lado el derecho que tiene el consumidor de culminar con este tipo de procedimiento administrativo especial cuando éste ve satisfecho su interés, desincentivando a los proveedores que a través de un mecanismo más célere puedan satisfacer los reclamos de los consumidores. Por lo tanto, el criterio asumido por la Sala a razón de la modificatoria puede originar que se desincentive las futuras denuncias que el consumidor pueda realizar ante la administración pública cuando vea vulnerado sus derechos.

Sin embargo, con la modificación de la Ley N° 29571, a través del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016 en el diario “El Peruano”, el Indecopi ha investido de facultades al denunciante pese a que éste ha perdido su interés para obrar luego de aplicada la sanción en primera instancia.

Ahora bien, en el presente informe se explicará que este procedimiento tiene una naturaleza mixta debido a que confluyen dos relaciones jurídicas, una bilateral de carácter sancionador, donde prima el interés público; y la otra trilateral, que alberga los intereses privados, confrontados entre el denunciante y denunciado, pues el componente trilateral de este tipo de procedimientos se justifica entre otros, en la evaluación de los presupuestos de admisibilidad y procedencia de la denuncia, la posibilidad de culminación anticipada del procedimiento y la facultad del INDECOPI de ordenar medidas correctivas reparadoras y de ser el caso el pago de costas y costos. Este “componente trilateral” de este tipo de procedimiento administrativo especial mitiga las exigencias propias de un procedimiento eminentemente sancionador, posibilitando la aplicación de la figura del desistimiento, de la conciliación o de la transacción, es decir la posibilidad de que sea el consumidor como propio afectado quien decida que culmina el procedimiento cuando satisface su interés, aquél que lo motivó a iniciar el procedimiento con la interposición de la denuncia.

Es así que, con la finalidad de explicar la naturaleza mixta del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor, la cual alberga el carácter trilateral, citamos a (Vilela Carbajal, 2013) quien nos explica que “ la naturaleza trilateral se evidencia como aquel procedimiento administrativo contencioso entre más de un administrado y las entidades que representan a la administración pública”. Comentando dicho precepto, (Morón Urbina, 2020) ha señalado que “el procedimiento trilateral responde a un criterio ideológico en que sea importante que las relaciones privadas fluyan más libremente y los incumplimientos normativos puedan ser compuestos preferentemente a partir del acuerdo entre particulares y se acuda solo subsidiariamente a la autoridad en búsqueda de la decisión de la controversia, mediante el reclamo. Por ello es que el diseño del procedimiento trilateral dista notoriamente del procedimiento fiscalizador y del sancionador, en el que predomina el impulso de oficio en su activación, promoción, tramitación y resolución.” como vemos el

carácter trilateral constituye el análisis y discusión de los intereses personales y no del interés público que merezcan una sanción punitiva para todos los casos donde se dilucide el derecho del consumidor; esto bajo el argumento que no en todos los Procedimientos de Protección al Consumidor se evidencia el interés público tutelado, por ejemplo una persona encarga la confesión de un calzado, y el zapatero demora la entrega; formulándose la siguiente pregunta ¿es de interés público que se haya retrasado dicha entrega?.

En consecuencia, la finalidad del presente trabajo de investigación es explicar si es factible aceptar el desistimiento como forma de conclusión del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido a solicitud del consumidor, instaurado a través del Decreto Legislativo N° 1308; demostrando que el desistimiento formulado por el denunciante, no puede tener por efecto concluir el procedimiento administrativo sancionador, puesto que él no es parte en dicho procedimiento; llegando a concluir que para la correcta aplicación de las modificatorias normativas en mención es necesario apartarse del carácter sancionador del procedimiento administrativo, en materia de protección al consumidor.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Describir de qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al

consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022.

1.3.2. Específicos

- Detallar como la normativa legal vigente regula el desistimiento de los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, en los casos resueltos por el Tribunal en materia de protección al consumidor del INDECOPI.
- Definir cuál es la tendencia de algunos especialistas en derecho de protección al consumidor sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte.
- Establecer cuál es la finalidad del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú, cuando han sido iniciados en acciones de parte y se diluciden sólo intereses particulares; y con ello, si la figura del desistimiento puede constituir un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento en mención.

1.4. Hipótesis

La aceptación del desistimiento convencional presentado por los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide significativamente, en su naturaleza jurídica sancionadora; en la medida que se está afectando su carácter sancionador, debido que el desistimiento de un tercero interesado no puede surtir efectos respecto al procedimiento administrativo sancionador bajo el IUS PUNIENDI del Estado, porque únicamente su derecho está vinculado a la medida correctiva, sobre la cual tiene disponibilidad.

1.5. Justificación

La presente Investigación se justifica académicamente, en el curso de Derecho de la Competencia y Regulador, en materia de protección al consumidor; y en el curso de Derecho Administrativo II, en el tema de los Procedimientos Administrativos Especiales. Asimismo, se justifica en forma teórica, en la Teoría Mixta del Procedimiento Administrativo de Protección del consumidor, la misma que contiene una naturaleza tanto trilateral como sancionadora. Práctica o aplicativa, porque actualmente, se permite la práctica de los desistimientos convencionales en cualquier instancia del procedimiento administrativo de protección al consumidor. Y por último valorativa, toda vez que al hacer un análisis de la realidad social, y al permitirse el desistimiento en cualquier instancia del procedimiento administrativo, en materia de protección al consumidor, se estaría desincentivando a los proveedores, que a través de un mecanismo más célere, puedan satisfacer los reclamos de los consumidores como los métodos autocompositivos de solución de conflictos antes de iniciar el procedimiento en mención; por el contrario, al esperar que se presenten las denuncias para luego llegar a un acuerdo, habiendo accionado el aparato administrativo, generan un gasto innecesario al Estado.

1.6. Limitaciones

La dificultad que presenta el desarrollo de la presente investigación es la escasa bibliografía debido a los pocos expertos especialistas en procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, además de la poca probabilidad de poder obtener una entrevista con algún magistrado o vocal de la Sala Especializada de Protección del Consumidor del Tribunal de INDECOPI.

1.7. Antecedentes

(Sandoval Valer, Jeysson, 2018), publicó un artículo denominado “El desistimiento del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor ¿Puede concluir un procedimiento administrativo sancionado?, en el cual se explica que conforme a las modificaciones incorporadas a través del Decreto Legislativo N° 1308, numeral 1 del artículo 107-A, incorporado al Código de Protección y Defensa del Consumidor, determina que el desistimiento del procedimiento podrá formularse hasta antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa, y poner fin al procedimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento administrativo en materia de defensa del consumidor iniciado de oficio por denuncia de parte, lo que ha generado que el desistimiento sufra diversas variaciones respecto de sus efectos; toda vez que, en primer término se discutía el carácter sancionador del procedimiento administrativo, siendo que bajo este supuesto no era posible el planteamiento del desistimiento por parte del denunciante, no obstante, luego se evaluó el carácter mixto, trilateral – sancionador, toda vez que, en ese supuesto se aceptaba el desistimiento; finalmente con la última modificación de la norma, ha predominado esta última posición, tomando en cuenta el contenido del artículo 107 del Código de Protección y defensa del consumidor, introducida por el Decreto Legislativo N° 1308, la cual suprime en su enunciado la denominación de “Sancionador” al procedimiento administrativo, lo cual refuerza la idea de este procedimiento administrativo mixto; partiendo de esta premisa, el trabajo de investigación tiene por objeto analizar la aceptación del desistimiento como una forma de conclusión del procedimiento, introducido a través del Decreto Legislativo N° 1308, y a partir de ello, comprobar que el desistimiento planteado por el consumidor, no puede tener por efecto concluir el procedimiento administrativo sancionador, teniendo en cuenta que él que lo plantea, no es parte de dicho procedimiento, y a partir de ello, el autor manifiesta que para aplicar de forma adecuada las

modificaciones normativas, es necesario apartarse del carácter sancionador del procedimiento administrativo en materia de Protección al Consumidor.

Criterio distinto observamos del análisis de las resoluciones que emitían hace algunos años la Sala Especializada de Protección al Consumidor del INDECOPI, en donde señala la naturaleza estrictamente sancionadora del Procedimiento de Protección al Consumidor, por la cual el colegiado justificaba la denegatoria del desistimiento convencional en segunda instancia, cuyos procedimientos eran iniciados por denuncia de parte, se encontró los votos en discordia emitidos por la Señora Vocal Ana Asunción Ampuero Miranda.

Asimismo, (Cuyutupa Luque, Jorge Carlos, 2017) publicó un artículo denominado “La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor ¿un frankenstein administrativo? Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental del la protección al consumidor”, en el cual se llega a la conclusión que se debe caracterizar jurídicamente el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, identificando de esta forma sus falencias, lo que permite plantear una propuesta de migración de procedimientos, siendo el ideal un procedimiento especial trilateral, sin perjuicio de conservar como vía residual la potestad sancionadora.

De la revisión bibliográfica se encontró publicaciones, en la revista jurídica “Diálogo con la Jurisprudencia”, de autores nacionales avocados al estudio del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor, tales como (Rodríguez García, 2013), (Cortez Tataje, 2013), (Vilela Carbajal, 2013); quienes analizaron críticamente la tesis asumida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor del INDECOPI, en estos últimos años, respecto a la naturaleza de los Procedimientos Administrativos por infracción a los derechos de los consumidores promovidos por denuncia de parte.

Con fecha 03 de diciembre de 2013, se publica la Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, la misma que aprueba la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI,

la cual establece las Reglas Complementarias aplicadas al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, en cuyo numeral 3.1.5 señala que “(...) La autoridad administrativa continuará con el Procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias al graduar la sanción como atenuantes (...)”, la cual modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.

Respecto del problema de investigación, no existe tesis que trate el tema tal como se planteó en la presente investigación o similar a ella, sin embargo sí existen algunos estudios que tratan la problemática de manera genérica como los artículos presentados en la Revista Jurídica “Diálogo con la Jurisprudencia”; los cuales han constituido la base primigenia de la presente investigación en tanto que los autores de los referidos artículos hacen un análisis respecto de la oportunidad del desistimiento, basándose en la naturaleza jurídica los Procedimientos Administrativos de Protección al Consumidor.

1.8. MARCO TEÓRICO

1.8.1. Procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor

1.8.1.1. Antecedentes del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú

Para entender los alcances del procedimiento administrativo de protección al consumidor en el Perú, es necesario describirlo desde sus orígenes hasta el sistema normativo actual vigente en materia de protección al consumidor.

En ese sentido, estando vigente la Constitución Política del Perú de 1979, tenemos como uno de los primeros antecedentes normativos a la Ley N° 23883 publicada el 8 de junio de 1984, la cual le dio fuerza de Ley al Decreto Supremo N° 036-85-JUS, del 22 de julio de 1983, sobre protección al consumidor, conceptualizando el término consumidor, y otorgando facultades a los consejos

municipales de sancionar a los proveedores infractores con multas y clausuras de establecimientos; siendo algunas de las infracciones tipificadas, como la adulteración, el no impedir el pago adelantado y la reducción de los intereses en el caso de las ventas a crédito, el derecho a solicitar la rescisión del contrato, la reparación de los productos defectuosos. Luego, estando en vigencia la actual Constitución Política del Perú de 1991, se publicó el Decreto Legislativo N° 716 con fecha 07 de noviembre de 1991, la misma que derogó la norma citada anteriormente, instaurando disposiciones generales en ámbito de la protección al consumidor, una lista de derechos de los consumidores y obligaciones por parte de los proveedores, entre las más resaltantes el derecho a la información y el deber de idoneidad; instaurando que el procedimiento administrativo se iniciaría a solicitud del consumidor agraviado o de oficio por decisión de la Comisión de Protección al Consumidor o de su Secretaría Técnica, el cual se encontraba facultado de imponer sanciones administrativas y medidas correctivas. Ahora bien, la forma de inicio del procedimiento administrativo fue modificado a través de la Ley N° 27311 publicado el 18 de julio de 2000, siendo este exclusivamente iniciado de oficio a través del Indecopi.

Finalmente, el Decreto Legislativo N° 716 fue derogado por el vigente Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571, el cual manifiesta de forma expresa que el procedimiento administrativo del protección al consumidor es de naturaleza sancionadora. Ahora bien, dentro de su capítulo I (título VII) se creó el “Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor”, siendo una de sus principales funciones el proponer el “Plan Nacional de Protección de los Consumidores”. En atención a ello, es que conforme al Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 publicado en la

página web oficial del Indecopi¹, se ha analizado la situación actual en cuanto a materia de protección de los consumidores, enfocándose en cuatro puntos: i) educación y difusión, ii) protección de la salud y seguridad de los consumidores, iii) los mecanismos de prevención y solución de conflictos entre consumidores y proveedores, y iv) el fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Es por ello, que su finalidad es velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor, incentivar a los proveedores a seguir conductas idóneas, y solucionar los conflictos entre proveedores y consumidores.

1.8.1.2. El Indecopi como autoridad administrativa

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – “INDECOPI” fue creado en el año 1992, la cual constituye un organismo público adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros; instaurado con la finalidad de resolver conflictos del mercado, puesto que estos no podían ser resueltos por el Poder Judicial dado a su carácter técnico y la necesidad de agilizar la resolución de los casos, facultado para sancionar administrativamente a los que infringen la ley dentro de su competencia.

En ese sentido, el Indecopi promueve y garantiza la leal competencia, los derechos de los consumidores y de la propiedad intelectual en el Perú, con el objetivo del generar el buen funcionamiento del mercado.

Asimismo, a través del Derecho del Procedimiento Administrativo se aplican sanciones preventivas y sanciones administrativas, y según la transgresión cometida se puede denunciar el ilícito al Ministerio Público para que se adopten

¹ Página web oficial del Indecopi consultada el 10 de octubre de 2022, a las 09:55 horas: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5641>

medidas de tipo penal, es por ello que la intervención del Indecopi y del Poder Judicial distan en relación a la gravedad de la acción, es decir que cuando el bien jurídico protegido ha sido lesionado gravemente se incurre en un ilícito penal que requiere de forma necesaria de la intervención y aplicación del Derecho Penal, pues el Derecho Administrativo sólo controla y sanciona conductas leves.

El Indecopi, dentro de su estructura organizacional, tiene dentro su jerarquía al Consejo Directivo, a los Órganos funcionales, económicos y de administración. (ver figura n° 1).

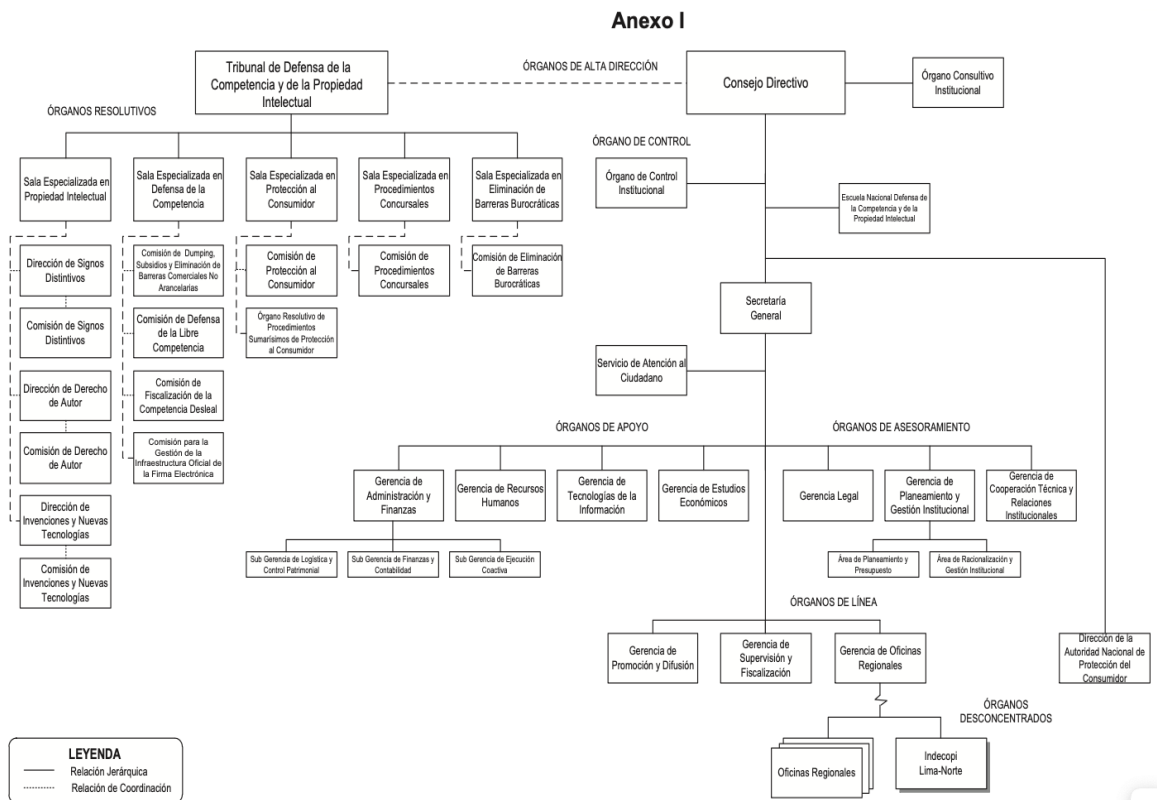


Figura n° 1 - Fuente: D.S N° 099-2017-PCM

Dentro los órganos de alta dirección del Indecopi; tenemos al Consejo Directivo, órgano de máxima jerarquía institucional y quien tiene a cargo la dirección y supervisión de las actividades de la institución, no teniendo

participación alguna en las decisiones tomadas por los órganos resolutorios; asimismo, tenemos al Consejo Consultivo, órgano de consulta del Indecop; y la secretaria General, órgano que depende funcionalmente del Consejo Directivo.

Por otro lado, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor son tres (03); en primera instancia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) y la Comisión de Protección al Consumidor (CPC); y en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la cual está integrada por cinco (05) vocales y un (01) secretario técnico; cuyas funciones principales son:

- Conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos en contra de la Comisión de Protección al Consumidor.
- Conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa sobre la adopción de medidas correctivas reparadoras y complementarias, medidas cautelares, multas, medidas coercitivas, pago de costas y costos del procedimiento.
- Dictar directivas de carácter procesal aplicables a los procedimientos que se siguen ante Indecopi.
- Dictar directivas para la determinación de competencias entre los distintos órganos de la estructura orgánica resolutoria.
- Emitir resoluciones con carácter de observancia obligatoria.

1.8.1.3. El Procedimiento Administrativo

Es pertinente mencionar que nuestra base legal respecto al Procedimiento Administrativo, desde la vigencia de la Ley 27444² del Procedimiento Administrativo General en el Perú del 2001 hasta el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en el diario oficial El Peruano, el 25 de enero de 2019, en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General; ha tenido un ciclo de regulación legislativa, que han sentado las bases legislativas que han desarrollado de forma positiva el Derecho del Procedimiento Administrativo en el Perú, y en opinión de (Brewer, 2011) el hito fundamental lo constituyó la sanción, siendo que la promulgación de la ley en mención constituya un antes y un después en la incorporación definitiva del Perú en la corriente contemporánea de la codificación formal del procedimiento administrativo. Y esto se logró, precisamente, con un texto realmente único en el continente, en el cual se recogieron, todos los principios del procedimiento administrativo que se habían venido conformando en las décadas anteriores en todos los países, mediante el intercambio de aportes de las fuentes del Derecho como la doctrina, la jurisprudencia y la legislación.

Por otro lado, el Procedimiento Administrativo no puede ser considerado como un fin en si mismo, por el contrario debe ser un instrumento para lograr el fin perseguido por la Administración Pública, conforme lo establece el artículo III, del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el

² Cuya base fue el Reglamento de Normas Generales de Procedimiento Administrativo de 1967 (Decreto Supremo N° 006-67-56) elevado en 1992 a rango de ley, el cual fue el primer cuerpo normativo en la materia en toda América Latina.

cual desarrolla tres aspectos; proteger el interés público, satisfacer el interés del administrado, y lograr el interés propio de la administración pública.

1.8.1.3.1 Los Principios del Procedimiento Administrativo

Como bien se sabe el Procedimiento Administrativo se basan en principios, los cuales deben guiar su desarrollo como tal, es por ello que deben ser empleados como criterios interpretativos para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general y para suplir los vacíos del ordenamiento jurídico.

En ese sentido, los principios del Procedimiento Administrativo se encuentran prescritos en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General³, y su aplicación se condiciona a la no exclusión de otros principios generales del Derecho Administrativo ni otros principios del procedimiento administrativo. Asimismo, la referida Ley no contiene todos los principios que deberían haber sido considerados como principios del procedimiento, contiene ciertas técnicas de actuación administrativa derivadas del principio de eficacia, que no pueden ser considerados como principios; sin embargo, constituye un claro avance en la legislación nacional, el hecho de que por vez primera se desarrolle un catálogo de principios que justifican la interpretación de la normativa vigente y garantiza el actuar de la administración pública. A continuación se explicará en qué consiste cada principio:

³ Los principios que se han citado en el presente trabajo de investigación fueron transcritos del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Principio de Legalidad.- “Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas”. Sin duda alguna, se está frente a uno de los principios más importantes del Derecho Administrativo, teniendo su origen en la doctrina de John Locke⁴; En pocas palabras este principio hace que la Administración se sujete a lo dispuesto en la Ley, la misma que es entendida como norma jurídica emitida por quienes representan a la sociedad en su conjunto, es decir los legisladores. Como señala (Ochoa Cardich, 2003) la Administración Pública, a diferencia de los particulares, no goza de la llamada libertad negativa “nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido a hacer lo que esta no prohíbe o principio de no coacción”, dado que sólo puede hacer aquello para lo cual está facultada en forma expresa; debiendo ceñirse al cumplimiento de la norma legal. Esto explica; el porqué, la administración permanece en su rol concreto desarrollando su actividad inspectora y sancionadora, más no creadora de aquello que es ilícito para el interés público. Todo esto me hace llegar a la siguiente conclusión; que estamos frente a un principio que delimita la potestad sancionadora en la administración pública en la ley peruana.

Principio del debido procedimiento.- “Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho

⁴ Locke, “Ensayo sobre el gobierno civil”, p. 90.

Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.” Este principio tiene ciertos elementos diferenciales, por ejemplo la posibilidad de impugnar judicialmente la resolución emitida por la autoridad administrativa, cosa decidida; asimismo la naturaleza reglada del accionar administrativo genera un marco de acción más limitado respecto de la entidad estatal a diferencia de los órganos jurisdiccionales. Como explica (Pozo, 2005) en el ámbito del procedimiento administrativo, es entendido en base a parámetros de razonabilidad y proporcionalidad⁵, a fin de hacer que se compatibilice con los métodos y fines propios de la Administración. Por lo tanto este principio más que constatar que el órgano administrativo ante el que se recurre no tenga una pluralidad de instancias; sería que en sede administrativa no se respeten ciertos actos del administrado, tales como de defensa, el de presentación de medios probatorios, el derecho presentar y evaluar sus descargos, etc; esto constituiría un actuar lesivo del derecho fundamental del debido procedimiento por parte de la administración.

Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. Es decir, el funcionario a quien le toca decidir sobre el trámite del procedimiento puede y debe adoptar las medidas que sean necesarias para el adecuado encaminamiento del mismo, para la averiguación de los hechos reales, sin necesidad de acción directa de los particulares más allá de la presentación de

⁵ Según (Pozo, 2005) “(...) por el principio de razonabilidad, se entiende que las actuaciones del poder deben observar parámetros exentos de abuso o de arbitrariedad. (...) Este principio debe ser concordado con el principio de proporcionalidad, en virtud del cual, se exige que los medios empleados para alcanzar el fin perseguido sea adecuado”

una solicitud inicial. La Administración debe llegar a la resolución final sin necesidad del impulso de ninguno de los particulares involucrados en el procedimiento. Por lo tanto, este principio surge como inmediata consecuencia de la necesidad y obligación de la Administración de cautelar el interés público, asimismo es un componente esencial del principio del debido procedimiento.

Principio de razonabilidad.- “Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.” Según, algunos autores como Rubio Correa⁶, y Morón Urbina⁷ este principio ha sido concebido administrativamente, como una regla particularizada para las decisiones de gravamen sobre los administrados, pues se entiende que estas medidas convergen en afectaciones admitidas sobre los derechos y bienes de los administrados. Por lo tanto, la aplicación de este principio en las resoluciones administrativas significa la exclusión de criterios subjetivos, porque a través de este se deben establecer las restricciones a las infracciones cometidas por los administrados, toda vez que la adecuación de los medios y fines por parte de la Administración debe ser un componente esencial de toda actividad de la justicia administrativa, en la medida que ésta este a derecho.

⁶ Rubio Correa, La interpretación de la constitución según el tribunal constitucional, p 241 y ss.

⁷ Morón Urbina, Juan Carlos, Comentarios a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo General, Gaceta Jurídica, 2002, p. 32.

Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general. Este principio de imparcialidad administrativa o principio de igualdad, en una primera instancia este principio se vincula con el modo del legislador de ceñirse a parámetros paritarios en la dación de disposiciones normativas. En este sentido, podemos decir que la aplicación de este principio se desarrolla cuando ante la concurrencia de varios intereses particulares en conflicto amerita un tratamiento igualitario; cuando entre un interés personal, concurra los intereses de la Administración y el del público; así como entre un interés personal converja con los interés de la Administración.

Principio de celeridad.- “Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.” Como sabemos este principio es la expresión del principio de economía, ya que lo que se busca es evitar gastos innecesarios de tiempo, gastos y energía para los operadores del Derecho como para los ciudadanos. Por lo tanto, el procedimiento administrativo es un procedimiento más corto que un proceso judicial de conocimiento porque tienen como finalidad el no crear cargas excesivas al administrado, a fin de otorgarle una justicia administrativa con todos los recaudos de un proceso ordinario.

Principio de eficacia.- “Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental,

sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.”

Principio de verdad material.- “En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.” De lo prescrito se infiere, que la administración pública no debe conformarse con lo aportado por el administrado, sino que debe actuar, aun de oficio, para obtener otras pruebas y para averiguar los hechos de una forma objetiva; toda vez que en materia del procedimiento administrativo la verdad material prima sobre la verdad formal. Esto diferencia al procedimiento administrativo con el proceso civil, pues el juez debe evaluar sólo las pruebas aportadas por las partes, siendo estas el único fundamento de la sentencia y tratándose por lo tanto de una verdad formal. La razón de ser de este principio, se

basa en la concepción publicista o inquisitiva del procedimiento administrativo, pues la entidad administrativa no sólo debe cautelar el interés de los administrados, sino también el interés común. En el caso particular de los procedimientos trilaterales, la carga de la prueba en principio le corresponde a las partes, dada la especial naturaleza de este tipo de procedimiento especial, que a veces, se podría decir, se muestra de forma intermedia entre el proceso judicial y el procedimiento administrativo, un claro ejemplo de este fenómeno jurídico, se encuentra estipulado en el artículo 255° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin embargo la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés general; no obstante a ello, en la práctica es difícil discernir cuando nos encontramos ante un procedimiento trilateral que entrañe interés general, dadas las diversas interpretaciones que se manejan al respecto; por lo tanto a razón de la ausencia de criterios materiales para determinar el grado de interés general involucrado podría dejar a discreción de la autoridad administrativa el empleo del principio de verdad material. Por lo tanto este principio, dicho en pocas palabras, supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que dieron lugar a la denuncia, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material. Para la ejecución del referido principio, el artículo 170° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General faculta a la autoridad administrativa a llevar a cabo los actos de instrucción necesarios para la determinación y comprobación de los hechos materia de pronunciamiento, los que serán realizados de oficio con la finalidad de lograr una convicción de la verdad material que fundamentará su resolución.

Principio de uniformidad.- “La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.” Este principio vincula a la Administración de manera tanto positiva como negativa, de forma positiva genera un mandato a la Administración para que en su estructura los procedimientos se desarrollen con un cierto margen de homogeneidad sobretodo en la formulación de sus requisitos internos; de forma negativa la Administración a pesar de recoger su carácter discrecional en la elaboración de sus textos únicos ordenados (TUPAS), la Administración tiene en su ley general el establecimiento de parámetros de configuración de los procedimientos administrativos, es por ello que temas como el tratado en este trabajo de investigación deben unificarse con el fin de brindar la anhelada seguridad jurídica, como elemento consustancial de un Estado Constitucional de Derecho.

Principio de predictibilidad.- “La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.” Este principio nos refleja que para alcanzar la certeza del Derecho, es necesario que el ciudadano pueda prever las consecuencias que sus actuaciones tendrán en el plano jurídico; por lo tanto en el Derecho Administrativo, el principio de previsibilidad se concretiza en el aspecto subjetivo de la seguridad jurídica, en la medida que obliga a que las actuaciones, actos y procedimientos administrativos sean previsibles para el ciudadano.

1.8.1.3.2 Sujetos del Procedimiento Administrativo

Para efectos de categorizar los sujetos del procedimiento administrativo conforme lo clasifica la Ley, tenemos a los administrados y a la autoridad administrativa. Asimismo, ambos sujetos conforman una relación jurídico – procedimental existente en cualquier procedimiento administrativo.

Ahora bien, conforme a (Morón Urbina, 2020) explica que: “ el diseño de esta relación no es uniforme para todo procedimiento administrativo, pues depende de la manera como se estructuran las posibilidades de acción de ambos. Puede obedecer a una de las siguientes cuatro formas posibles: i) Una actuación de oficio del Estado, ii) Una petición del administrado, iii) Un procedimiento trilateral sobre conflictos de intereses de dos o más administrados, y iv) Un procedimiento trilateral sobre conflictos de intereses entre un administrado y una entidad.”

En el primer caso, tenemos a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, en donde el indecopi a través del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) o la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) inicia de oficio los procedimientos en mención, los cuales pueden ser promovidos por denuncia de parte o por iniciativa de la autoridad, como se observa en la siguiente figura:

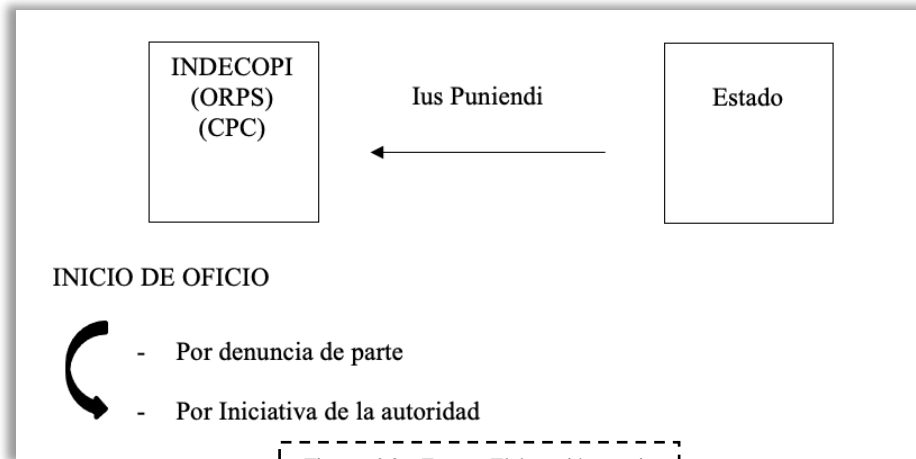


Figura n° 2 – Fuente: Elaboración propia

En el segundo caso, para ejemplificar la petición administrativa, tenemos a los procedimientos iniciados por los administrativos, al solicitar la separación convencional ante la municipalidad en donde contrajo nupcias.

En el tercer caso, si analizamos más rigurosamente los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor promovidos por denuncia de parte, observamos que en el fondo son procedimientos trilaterales que versan sobre conflictos de intereses de dos o más administrados.

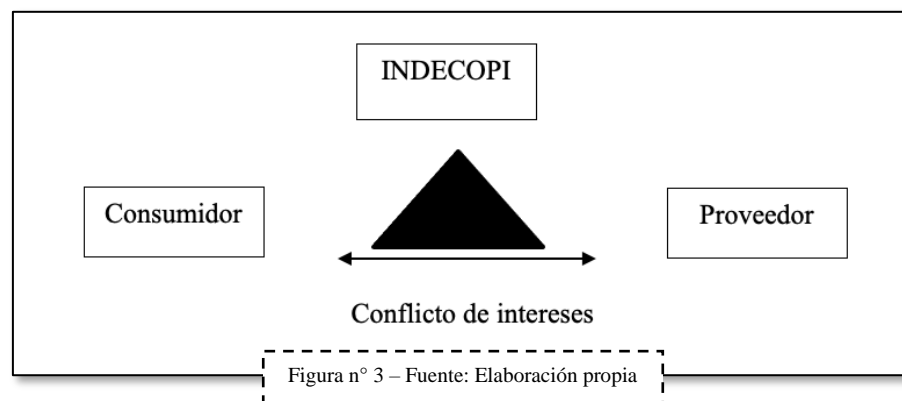


Figura n° 3 – Fuente: Elaboración propia

En el cuarto caso, por ejemplo, tenemos a los procedimientos administrativos iniciados por los administrados a través de los reclamos en contra de las empresas concesionarias de servicios públicos.

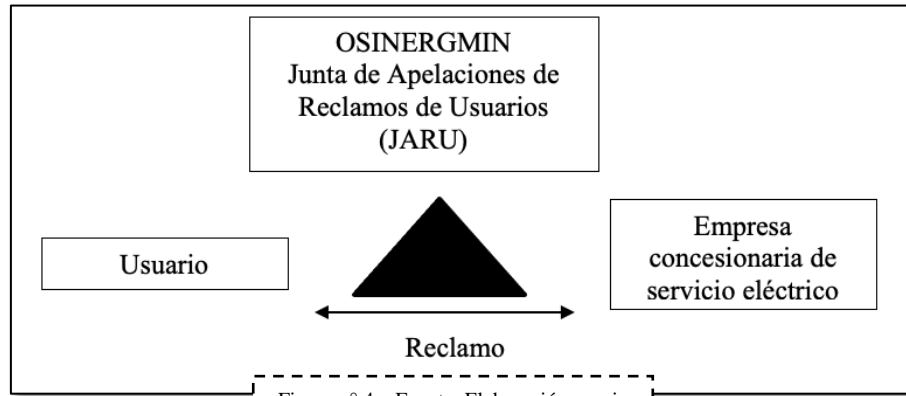


Figura n° 4 – Fuente: Elaboración propia

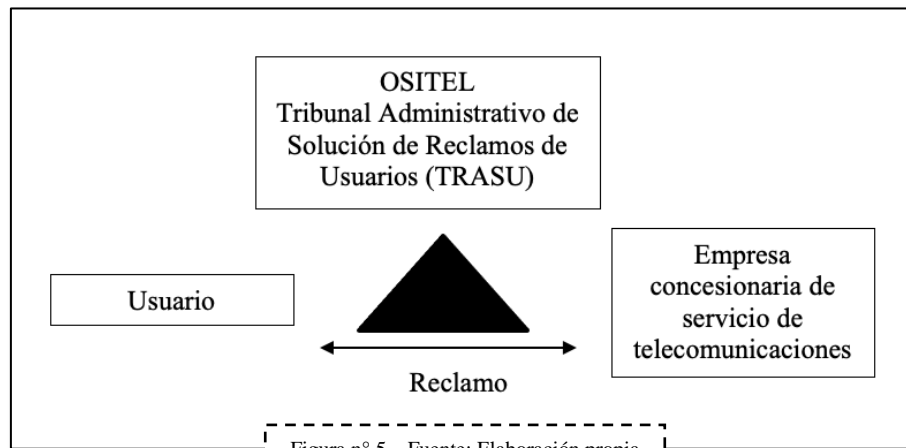


Figura n° 5 – Fuente: Elaboración propia

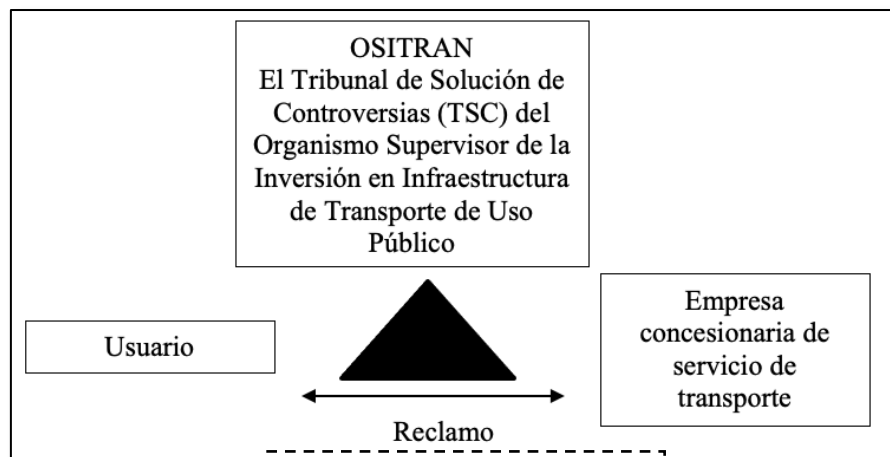
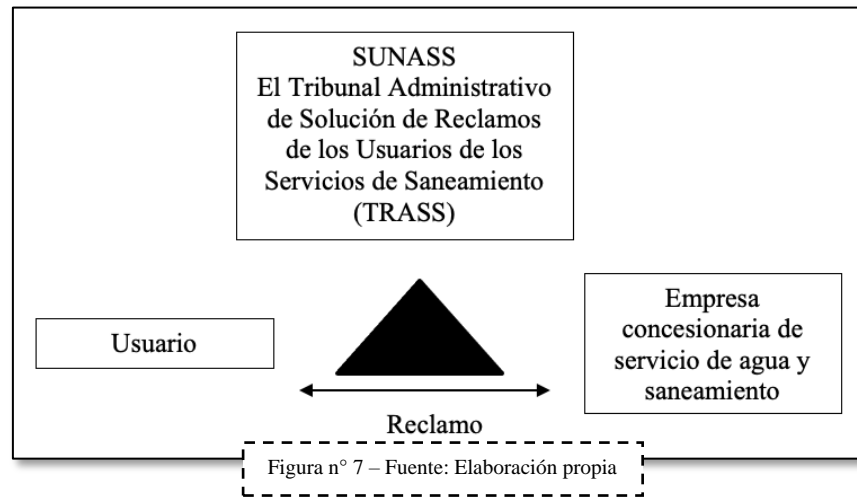


Figura n° 6 – Fuente: Elaboración propia



1.8.1.3.3 Iniciación del Procedimiento Administrativo

Para iniciar un procedimiento administrativo, este debe contemplar un conjunto de actos relacionados a establecer una relación procedimental, que va más allá de una simple relación entre el administrado y la administración, así tenemos que los mecanismos de iniciación de los procedimientos administrativos son de lo más variados.

En ese sentido, siguiendo lo establecido en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, clasificaremos al procedimiento administrativo según su forma de inicio: i) primero, tenemos a los que se inician exclusivamente de oficio, ii) segundo, a los que se inician exclusivamente a pedido del administrado, y por último iii) a los procedimientos que se inician de ambas formas, es decir, de oficio y a instancia del interesado.

En ese sentido, las modalidades de inicio del procedimiento se aplican considerando que existen actos administrativos que la entidad administrativa debe emitir sin la participación de los administrados, justificándose en el interés público; el cual no siempre es paralelo con el interés de los particulares.

1.8.1.3.3.1 Inicio de oficio por iniciativa de la autoridad

En este caso, la administración es quién da inicio al procedimiento administrativo sin intervención ni petición directa del administrado. Además, es importante mencionar que son iniciados de oficio los procedimientos de fiscalización posterior señalados en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, los procedimientos sancionadores en general, los procedimientos tributarios de fiscalización, los procedimientos de control iniciados por el INDECOPI, entre los cuales se hace una verificación previa a cargo de los fiscalizadores; o los organismos reguladores que supervisan la calidad de los servicios públicos que se brindan a los usuarios, etc.

En estos casos, se ha considerado la existencia de actos administrativos que la Administración debe emitir sin la participación de los administrados, e incluso, en contra de su voluntad, justificándose en el interés público, el cual no siempre es congruente con el interés individual de los particulares; lo cual puede resultar no lógico, puesto que se debe tener en cuenta que si analizamos los intereses particulares de la colectividad en conjunto nos debe dar como resultado el interés público.

Así tenemos que los supuestos para el inicio de oficio de un procedimiento administrativo, pueden ser:

- Por disposición de la autoridad superior, que ordene actuar a la autoridad de menor jerarquía.
- Por motivación basada en el cumplimiento de un deber legal, el mismo que debe estar establecido en el ordenamiento jurídico.

- En mérito de una denuncia, que consiste en la comunicación a la administración de hechos que la misma debe conocer en cumplimiento a sus funciones y cuando estos afecten el ordenamiento jurídico.
- La doctrina y la legislación comparada, incluido como supuesto adicional, en mérito del pedido que puedan hacer otras entidades que no son competentes, este supuesto no se encuentra regulado de forma expresa en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, pero pueden fácilmente, ser encuadrados por el cumplimiento de un deber legal o a causa de una denuncia.

Respecto a la tramitación de este tipo de procedimiento, tenemos que se requiere de la emisión de un acto administrativo, el cual es denominado acto de inicio, el cual debe estar debidamente motivado, más aún si este puede restringir derechos, y debe basarse en un objeto lícito, así como debe ser física y jurídicamente posible; y en determinados casos, la acción administrativa estará sometida a los plazos de prescripción o caducidad, de contrario el inicio del procedimiento de oficio devendría en nulo.

La notificación del acto de inicio del procedimiento debe incluir la información sobre la naturaleza y alcance del procedimiento, con la finalidad de dar a conocer qué efectos serán generados por el mismo, debe incluir el plazo estimado de la duración del referido procedimiento, así como los derechos y obligaciones del administrado en el curso del mismo.

1.8.1.3.3.2 Inicio promovido por denuncia de parte

En este caso, la característica significativa implica necesariamente, la intervención de un administrado o un conjunto de ellos, para activar el inicio del

procedimiento administrativo; porque parte del interés del administrado, quien pretende obtener un resultado favorable para si mismo.

En ese sentido la denuncia, es la comunicación por parte del administrado de un hecho antijurídico, quién se encuentra facultado por Ley, para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que considere contrario al ordenamiento jurídico; considerándose a la denuncia uno de los mecanismos existentes de coacción entre el administrado denunciante y la administración pública. Asimismo, la denuncia generará la iniciación de un procedimiento de oficio, de naturaleza sancionadora; complementada con la decisión de la Administración de iniciar el mismo.

A diferencia, de las solicitudes presentadas en el uso derecho de petición administrativa, la denuncia por sí misma no puede impulsar un procedimiento, debido a que éste no opera en defensa de intereses legítimos directos del administrado ni constituye propiamente el ejercicio de su derecho de petición. En consecuencia, la denuncia cuenta con una naturaleza mixta e intermedia.

La colaboración del administrado con la administración, no debería generarle ningún costo por interponer la denuncia, no obstante existen instituciones públicas que fijan cierto costo para la presentación de solicitudes que contienen denuncias, este es el caso de las denuncias presentadas ante el Indecopi.

Es pertinente, en este extremo analizar la naturaleza del denunciante, puesto que, no es considerado sujeto del procedimiento, puesto que al presentar la denuncia no es necesario que el administrado sustente la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo. Podríamos, entonces indicar que el denunciante no cuenta con implicancia alguna en el procedimiento

administrativo iniciado por denuncia de parte, sin embargo, existen alguna excepciones como la figura del desistimiento del denunciante en continuar con el procedimiento, o la posibilidad de que el administrado pueda impugnar la resolución que no es emitida satisfaciendo su interés, o la posibilidad de iniciar un proceso contencioso administrativo en contra de la referida resolución. Estas particularidades, son las razones por las que se consideran que no nos encontramos frente a un procedimiento sancionador sino más bien trilateral.

Como requisitos para presentar una denuncia, tenemos que el administrado debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y en cierta forma el modo que permita su constatación, o algún elemento que permita su comprobación; para la elaboración de la “Resolución de Imputación de Cargos”, en el cual se debe detallar de forma clara los hechos materia de la denuncia, debidamente subsumidos en las infracciones tipificadas en el Código de Defensa y Protección al Consumidor, consignando la fecha cierta de la supuesta comisión de la infracción o su cese, para determinar si las infracciones imputadas se encuentran prescritas o no ameritan el inicio del procedimiento sancionador; así como las posibles sanciones, la autoridad competente y el dispositivo legal que otorga competencia, las medidas provisionales adoptadas por la autoridad de ser el caso, el plazo que tiene el administrado para presentar sus descargos el cual no puede ser menor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación; vencida la fecha de presentación de descargos, la administración debe realizar las diligencias necesarias para corroborar o no la configuración de infracciones posibles de sanción.

No debemos confundir a la denuncia con el reclamo o solicitud presentados ante la administración, puesto que debemos tener en cuenta sus diferencias conforme al detalle que se explica a continuación:

Reclamo	Con este tipo de acción se busca un pronunciamiento por un interés particular.
Solicitud	Su finalidad es la obtención de información o un derecho por un interés particular.
Denuncia	Busca cautelar intereses colectivos o difusos por infracciones cometidas.

Figura n° 8 - Fuente: Elaboración propia

1.8.1.3.4 Clasificación del Procedimiento Administrativo

El Procedimiento Administrativo es clasificado por la doctrina en procedimiento general y procedimientos especiales, comprendiendo estos últimos al procedimiento trilateral y al procedimiento sancionador. Ahora bien para explicar la naturaleza del procedimiento trilateral y sancionador, se asume que el primero de ellos es un procedimiento puro, regulado en los artículos 229° al 238° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, y por ende son procedimientos donde la administración no se constituye como parte del mismo, sino que termina decidiendo un conflicto entre dos o más administrados; por otro lado cuando nos referimos al procedimiento sancionador, el cual se encuentra regulado por los artículos 247° al 259° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, observamos que está dirigido a sancionar aquellas conductas que infrinjan las normas de derecho administrativo que no requieran ser sancionadas penalmente, pues dada su finalidad sancionadora, este tipo de

procedimiento es iniciado de oficio, toda vez que la actividad que coloca en ejercicio a la Administración, es la propia potestad sancionadora, y la consecuencia que surge tras esta, es la sanción; que sólo la administración puede realizar.

En ese sentido, es pertinente mencionar que respecto de la naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor, la doctrina no es uniforme al momento de definir si se trata de un procedimiento administrativo sancionador o trilateral.

1.8.1.3.4.1 Procedimiento Administrativo Sancionador

Es una manifestación del ius puniendi del Estado, que se ha creado por la necesidad de regular el ejercicio de la potestad sancionadora de la administración y de determinar los parámetros de obligatorio cumplimiento. Es pertinente precisar que las normas materiales que regulan la potestad sancionadora no tienen sus orígenes en el Ley 27444, sino devienen de los derechos fundamentales constituidos en la Constitución Política del Perú, y en los tratados internacionales de los derechos humanos.

Ahora bien, entre los principios que rigen este tipo de procedimientos, tenemos el de legalidad, tipicidad, del debido procedimiento, razonabilidad, irretroactividad, concurso de infracciones, infracciones continuadas, de causalidad, presunción de licitud, non bis in idem, entre otros.

Además, de las sanciones administrativas que se impongan al administrado, se podrán ordenar el cumplimiento de las siguientes medidas accesorias:

- Medidas de reposición, las cuales tienen por objeto retornar o restituir al estado inmediatamente anterior de las cosas, a la comisión de la infracción administrativa.
- Medidas resarcatorias, son aquellas que buscan recuperar un costo de la administración.
- Medidas de acción o de forzamiento de ejecución administrativas, las cuales buscan forzar al administrado el cumplimiento de un deber resistido, por ejemplo la interposición de multas coercitivas.

Este tipo de procedimientos, cumple con el propósito de ser garantista de protección, en estricto cumplimiento del debido procedimiento y derecho de defensa, principios reconocidos en nuestra Constitución.

Asimismo, se debe notificar al administrado los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones, las sanciones que se pudieran imponer, la autoridad competente y la norma que atribuya tal competencia.

El procedimiento sancionador está caracterizado por diferenciar en su estructura a quien conduce la fase instructora y quien decide la aplicación de la sanción cuando la organización de la entidad lo permita; con la finalidad de asegurar la imparcialidad del procedimiento. A continuación se explicará la estructura del Procedimiento Administrativo Sancionador iniciados por iniciativa de la administración:

- **En Investigación Preliminar**

Respecto de los procedimientos iniciados de oficio, de acuerdo a la Gerente de Supervisión y Fiscalización (Sánchez, 2014) precisa que en la Ley del Procedimiento Administrativo General no hay un desarrollo significativo de la función de supervisión, salvo la referencia a la necesidad de justificar con

indicios razonables, el inicio del procedimiento sancionador. En este sentido, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General prescribe que las entidades podrán realizar investigaciones preliminares (supervisión) para determinar si corresponde o no el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador.

Por ejemplo, en el Indecopi, el área de prevención tiene a cargo la realización de diversas diligencias preliminares, las mismas que tienen como finalidad aperturar un expediente administrativo de investigación preliminar, para luego elaborar un informe en el cual se recomienda el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador o el archivo de dicha investigación de forma preliminar.

En la Resolución que resuelve el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, se consignan las imputaciones de cargo que considera la administración de acuerdo al análisis de los hechos infractores precisados en el informe.

- En el Procedimiento Administrativo Sancionador propiamente dicho:

Con la modificación, del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a través del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272, se instauró una nueva estructura organizativa que diferencia entre la autoridad instructora y la decisoria; tanto para los procedimientos iniciados de oficio como a pedido de parte.

En ese sentido, el inicio del procedimiento administrativo sancionador debe contener los indicios razonables de la realización o comisión de la infracción que justifica el inicio de las investigaciones en una etapa de

instrucción a efectos de determinar la comisión de la infracción de forma concluyente.

En virtud de lo establecido en el numeral 5 del artículo 66° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en concordancia con el Principio del Debido Procedimiento regulado en el numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar del citado cuerpo normativo, se le comunica que le asisten los derechos y garantías del debido procedimiento administrativo; como por ejemplo, el derecho a ser notificados con los actos emitidos por la administración, el acceso al expediente, a efectuar la contestación de la denuncia y ofrecer medios probatorios, solicitar informe oral, y sobretodo obtener una resolución motivada la cual debe ser emitida por la autoridad administrativa competente, y de ser caso, el derecho de poder impugnarla.

Conforme al artículo 255° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, existiendo medios suficientes de convicción se inicia el procedimiento sancionador, por lo que la autoridad instructora realiza la notificación de la resolución de imputación de cargos y las posibles sanciones administrativas por las infracciones imputadas. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 259° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se le informa que el plazo para resolver el procedimiento administrativo sancionador es de nueve meses o podrá ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres meses más.

Luego de ello, la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que determine, de forma motivada, la existencia de la infracción (las conductas consideradas probadas y constitutivas de infracción), así como la posibilidad de proponer la sanción respectiva de acuerdo con el caso; debiendo

ser notificado al administrado a fin de brindarle la oportunidad de formular sus descargos, en un plazo no menor de cinco días (05) hábiles. Con el informe final de instrucción, el administrado puede conocer las conductas probadas y constitutivas de infracción, para ejercer su derecho de defensa y formular sus descargos sobre la imputación de cargos, más las conclusiones del instructor por el cual se determina la comisión de la infracción e inclusive la propuesta de sanción.

Posteriormente, estando dentro los plazos establecidos en el párrafo anterior, la autoridad decisora elabora la Resolución final de primera instancia, en la cual se dispone la imposición de una sanción o el archivo del procedimiento, debiendo ser notificada al administrado.

1.8.1.3.4.2 Procedimiento Administrativo Trilateral

Denominado por la doctrina y la jurisprudencia como triangular, cuasijurisdiccional o contencioso, puesto que tiene una naturaleza eminentemente, contenciosa, seguido entre dos o más administrados ante entidades administrativas, esta clase de procedimientos es empleado por lo general por entidades descritas en el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, es decir personas jurídicas que se encuentran bajo el réminen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, a razón de una concesión, delegación o autorización del Estado. Las normas que rigen este tipo de procedimientos se encuentran comprendidas en el Capítulo I del Título IV del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin embargo respecto de los demás procedimientos administrativos trilaterales regidos por leyes especiales, el TUO

tiene carácter supletorio y regula lo que la norma especial no refiera expresamente, conforme lo dispuesto en el artículo 230° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ahora bien, como ya se ha mencionado en el párrafo anterior, este tipo de procedimientos tiene como naturaleza ser cuasijurisdiccional, esto debido a que tiene como una de sus funciones descongestionar la labor del Poder Judicial en la resolución de conflictos, es decir tiene una función heterocompositiva. En ese sentido, se pretende crear una instancia especializada en la resolución de conflictos, con criterios técnicos.

Dentro de los principios que rigen el procedimiento trilateral, observamos el principio de verdad material, puesto que con las pruebas aportadas por las partes, éstas deben poseer la obligación de probar los hechos que alegan, asimismo, es pertinente precisar que la carga de la prueba le corresponde a quién se encuentre en mejor capacidad para probar algo, y no a quién afirma un hecho.

Como se ha explicado, los procedimientos administrativos se califican o bien como trilaterales o como sancionadores, sin embargo se ha observado que en lo referente a la naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor, la doctrina no es uniforme al momento de definir si se trata de un procedimiento administrativo sancionador o trilateral.

1.8.1.4. La naturaleza sancionadora de los procedimientos administrativos de protección al consumidor

Al respecto se evidencia que un sector de la doctrina sostiene que los procedimientos de protección al consumidor poseen una naturaleza eminentemente sancionadora, señalando que estos son mecanismos diseñado por el legislador para

hacer efectiva la acción de interés público que el estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, siendo una de ellas la protección del consumidor.

Asimismo, el artículo 107° del Código del Consumidor prescribe lo siguiente: *“El procedimiento sancionador administrativo en materia de protección al consumidor puede ser iniciado de oficio o de parte, ya sea por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado, de aquel que pudiera verse potencialmente afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores.”*; por lo tanto, estamos frente a un procedimiento sancionador, pese a que se inicie el mismo por denuncia del consumidor.

En este extremo, para los que defienden esta postura como (González Navarro, 2004), la denuncia constituye solo un instrumento que el consumidor utiliza para poner en conocimiento a la administración el incumplimiento de una obligación o infracción administrativa. Siendo que la entidad administrativa tiene como obligación iniciar el procedimiento investida de la potestad punitiva que el Estado le ha confiado.

En ese sentido, el hecho que el consumidor plasme en su denuncia su interés particular de resarcir el incumplimiento de los proveedores al ofertar un producto o servicio; no significa que, este no constituya un medio por el cual la administración toma conocimiento directo de un hecho contrario a la normativa legal vigente que la entidad pública debe cautelar su fiel cumplimiento, puesto que es su obligación intervenir conforme lo exige el inciso 3 del artículo 74° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En consecuencia, podemos advertir que, es por esta razón que el consumidor no tiene dominio sobre el “Ius Puniendi” del

Estado respecto de la infracción, sino solo una expectativa frente al cumplimiento o reparo del mismo.

Además, los Procedimientos Administrativos Sancionadores, se inician siempre de oficio, por iniciativa de la Autoridad Administrativa o por denuncia de parte, puesto que es la administración quien tiene como obligación tutelar el interés público.

1.8.1.4.1 El allanamiento y reconocimiento

En el supuesto que el proveedor se allane o reconozca las infracciones contenidas en la denuncia presentada por el consumidor, de forma liminar se da por concluido el procedimiento, en consecuencia, la administración declarará fundada la denuncia.

Asimismo, en el caso que el allanamiento o reconocimiento se realice de forma oportuna, es decir, dentro del plazo para la presentación de sus descargos, la administración evaluará sancionarlo con una amonestación o exonerarlo únicamente de la condena al pago de los costos del procedimiento; o si se realiza fuera del plazo la administración puede evaluar el allanamiento o reconocimiento como atenuante al momento de graduar la sanción; todo ello conforme al artículo 29º de la “Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor” aprobada por Resolución N° 49-2021-PRE/INDECOPI.

1.8.1.5. La naturaleza trilateral - sancionador de los procedimientos administrativos de protección al consumidor promovidos por denuncia de parte

Otro sector de la doctrina, manifiestan que en ámbito administrativo existen ciertos procedimientos que muestran elementos propios del procedimiento trilateral y elementos propios del elemento del procedimiento sancionador.

Como señala (Guzmán Napurí, 2011) “Un típico ejemplo de procedimiento mixto es el que se vincula con las agencias de competencia, encargadas de la defensa de la competencia y la defensa del consumidor. En el caso peruano este rol es desempeñado por el INDECOPI. En muchos de los procedimientos en cuestión, el reclamante pretende el reconocimiento de sus derechos, pero a la vez la obtención de una sanción en contra del reclamado, o denunciado, como se quiera. El resultado del procedimiento implica una sanción para el proveedor, pero también el reconocimiento del derecho del reclamante o denunciante, como resultado, un resarcimiento o compensación que permita corregir el daño causado”. Es así que el autor hace la precisión, que en estos casos sea necesario analizar con cuidado los principios a aplicar en este tipo de procedimientos, puesto que, la aplicación de sanciones implicará la utilización de los principios establecidos en la ley respecto al procedimiento administrativo sancionador, asimismo deberá ser posible el empleo de principios de imparcialidad o mayor formalidad que se aplican al procedimiento administrativo trilateral. Además en los procedimientos trilaterales puede generarse sanciones a pesar que estos procedimientos sean eminentemente trilaterales.

Asimismo, (Espinoza, 2010) manifiesta que, “los procedimientos administrativos de protección al consumidor, no solo busca obtener la medida correctiva referida al resarcimiento por la infracción cometida, sino que además, la

administración puede imponer una multa al proveedor, lo que convierte a este tipo de procedimientos en sancionador. Además, comenta que este tipo de procedimiento tienen tanto la potestad sancionadora desde el modelo inquisitivo y desde el modelo trilateral.”

En este orden de ideas, otro autor que defiende la naturaleza mixta de este tipo de procedimiento administrativo, es (Gómez Apac, 2011), quién considera que los procedimientos de protección al consumidor seguidos ante el INDECOPI iniciados por una denuncia tienen una naturaleza mixta, es decir, trilateral – sancionadora, por la cual convergen dos relaciones jurídicas; trilateral, que custodia intereses privados contrapuestos entre el proveedor y el consumidor, y bilateral, que contienen un carácter sancionador, donde prima el interés público.

En opinión del destacado jurista (Morón Urbina, 2020) la regulación actual ha encontrado la forma de generar la resolución primaria en sede administrativa de los conflictos entre consumidores y proveedores, no apartándose de los tradicionales procedimientos lineales en donde la administración pública inicia el procedimiento de oficio por cuenta propia o por denuncia de parte, haciendo que el consumidor sea parte del procedimiento, puesto que incluso puede interponer recursos administrativos, y poner fin al mismo, a través del desistimiento, conciliación o transacción extrajudicial.

Esta concepción intermedia es la que describe mejor la naturaleza especial del procedimiento administrativo de protección al consumidor que se sigue ante el INDECOPI cuando es promovido por denuncia del consumidor, pues nos encontramos frente a un procedimiento sancionador que cuenta con ciertos rasgos de un procedimiento trilateral.

La naturaleza trilateral de los procedimientos administrativos de protección al consumidor, se ve reflejada en la evaluación de la admisibilidad y procedencia de la denuncia presentada ante la administración, y con ello el hecho de pagar una tasa administrativa por derecho de trámite; analizar ciertos presupuestos o requisitos para calificar como consumidor; y la potestad que él tiene de culminar con el procedimiento a través del desistimiento o mecanismo de solución de conflictos autocompositivo. Asimismo, la facultad de la administración de ordenar medidas correctivas reparadoras o complementarias, y de ser el caso el pago de las costas y costos del procedimiento. Y por otro lado, la naturaleza sancionadora de los procedimientos administrativos de protección al consumidor, expresada en la predominación de la aplicación de los principios propios de este tipo de procedimientos, como el de legalidad, verdad material, debido procedimiento, siendo la administración quien direcciona el trámite hasta llegar a la resolución final con su decisión de forma manifiesta imponiendo una sanción o archivando el procedimiento.

Del análisis del artículo 107º del Código de Consumidor, se puede colegir que independientemente, del inicio del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, es un procedimiento sancionador; sin embargo, en el caso de los procedimientos iniciados de oficio promovidos por denuncia del consumidor, se necesita de su intervención para el inicio, partiendo del interés particular del administrado.

En conclusión, los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor iniciados por denuncia de parte, adquieren la potestad sancionadora de la Administración con el propósito de cautelar el interés público en defensa de los consumidores; y de forma paralela también se analizan los intereses de los

particulares, reconociéndose la naturaleza trilateral del procedimiento. En ese sentido, a continuación se explicarán temas procesales propios de este tipo de procedimiento que resaltan su naturaleza trilateral:

1.8.1.5.1 Improcedencia de la denuncia

Una de las particularidades que resalta la naturaleza trilateral de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, es la revisión y evaluación que se realiza al contenido de la denuncia presentada por el consumidor, toda vez que, conforme al artículo 108° del Decreto Legislativo N° 1308, que modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se enumeraron ciertos supuestos por los cuales la denuncia presentada por el consumidor puede declararse improcedente.

Es por ello, que la denuncia para ser admitida a trámite debe cumplir ciertos requisitos: i) primero, la denuncia debe ser presentada por quien califique como consumidor final; ii) segundo, el denunciado debe calificar como proveedor, iii) tercero, debe existir una relación de consumo entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, iv) cuarto, la acción de la administración para verificar el hecho infractor no debe prescribir, v) quinto, el denunciante debe tener legitimidad o interés para obrar, y por último vi) el proveedor no debe haber corregido su conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos.

1.8.1.5.2 El pago de la tasa administrativa al presentar la denuncia

Otra característica del carácter trilateral de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, es el pago por concepto de tasa de denuncia por infracciones a las normas sobre protección al consumidor

conforme lo requiere el TUPA del Indecopi, monto que asciende a S/. 36.00 soles; caso contrario, la denuncia sería desestimada.

1.8.1.5.3 El abandono del procedimiento

Conforme al artículo 202° del TUO de la Ley General del Procedimiento Administrativo, prescribe que el abandono en los procedimientos promovidos por denuncia de parte podrá poner fin al procedimiento, siendo necesario que el incumplimiento por parte del consumidor ante del requerimiento de la administración haya causado de forma evidente la paralización del procedimiento. En este extremo, observamos otra característica de los procedimientos trilaterales que se presenta en los casos que se inician por infracción a las normas del consumidor.

1.8.1.5.4 La conciliación y/o transacción extrajudicial

Una de las formas de conclusión anticipada del procedimiento en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte que incorporó el artículo 107-A del Decreto Legislativo N° 1308, la cual modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, fue el hecho de llegar a un acuerdo a través de la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro medio de negociación que de por resuelta la controversia entre el consumidor y el proveedor.

Cabe mencionar que, conforme al inciso 3 del artículo 28° de la “Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor” aprobada por Resolución N° 49-2021-PRE/INDECOPI, en los procedimientos administrativos promovidos de parte, la administración puede citar a las partes a una audiencia

de conciliación en el transcurso del procedimiento mismo, facilitando un conciliador, y cuya inasistencia puede ser considerada como una circunstancia agravante.

1.8.1.5.5 El desistimiento como forma de conclusión anticipada

De forma general, los procedimientos administrativos finalizan con las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo de la controversia; asimismo, como se ha explicado anteriormente, a través del abandono en los casos iniciados por denuncia de los administrados, por caducidad en los procedimientos iniciados de oficio, por acuerdos adoptados como consecuencia de conciliaciones u otras transacciones extrajudiciales que tengan por objeto poner fin al procedimiento; y a través del desistimiento en los procedimientos iniciados por denuncia de parte, siendo este último materia de análisis en este extremo.

Ahora bien, cuando hacemos referencia al desistimiento, se entiende a la expresa y formal declaración de voluntad de quien solicita desistirse, total o parcialmente de los efectos producidos por su actuación en el procedimiento que en su momento inició; generando la conclusión del mismo, sin la necesidad que la autoridad administrativa competente emita pronunciamiento alguno sobre el fondo de la materia del procedimiento administrativo.

Así mismo se está de acuerdo con, (Gúzman Napurí, 2007) cuando señala que la autoridad administrativa podrá continuar de oficio si del análisis de los hechos considera que en el caso de afectarse los intereses de terceros; en ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento hasta su culminación.

Para (Cabanellas de Torres, 1989) los mecanismos legales de terminación convencional del procedimiento, llámense conciliación, transacción y desistimiento, pero de la misma manera, tampoco se puede perder de vista que los efectos de cualquiera de ellos, solo van a surtir sobre aquello de lo que pueden disponer las partes.

Por tanto, el desistimiento es una forma inusual, anticipada o anormal de terminación del procedimiento administrativo, y puede accionar siempre y cuando no se afecte intereses de terceros; porque de lo contrario la autoridad administrativa podrá emitir su resolución con la cual pondrá poner fin al procedimiento iniciado con la denuncia formulada a pedido de parte.

En ese sentido, la autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros, o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento implicará interés general.

1.8.1.5.5.1 Clases de desistimiento

- **Desistimiento del Procedimiento:**

En primer lugar, tenemos al desistimiento del procedimiento, el cual genera la culminación de mismo, no impidiéndose que posteriormente se vuelva a plantear la misma pretensión en otro procedimiento.

- **Desistimiento del Pretensión:**

Se reconoce la existencia del llamado desistimiento de la pretensión, que a diferencia del anterior, éste impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

Una parte de la doctrina identifica en forma directa el desistimiento de la pretensión con la llamada renuncia; puesto que ésta implica la pérdida del derecho en cuestión. Ahora bien, el autor (Gúzman, El Procedimineto Administrativo, 2007) señala que debe entenderse que sólo puede haber desistimiento de pretensión, respecto a derechos de libre disposición, en particular los de índole patrimonial. No puede renunciarse, por ejemplo, a los derechos laborales. Es por ello que se considera que el desistimiento de la pretensión es un acto que no resulta ser enteramente libre.

1.8.1.5.2 Formalidad del desistimiento

Teniendo como referencia el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en los artículos que prescriben la figura del desistimiento; con respecto a los medios para efectuar el desistimiento, se señala que este podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance; además si el desistimiento se realiza en representación de otro administrado, es requisito presentar poder especial indicando expresamente aquellos actos para los fue conferido.

Así mismo, debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento, y si ello no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento, a fin de mantener a salvo la pretensión del administrado.

En cuando a las excepciones para la aceptación del desistimiento, tenemos que la autoridad aceptará el desistimiento y declarará concluido el procedimiento siempre y cuando no se apersonen en el mismo terceros interesados, pretendiendo su continuación, teniendo para ello un plazo de diez

días desde que fueron notificados con el desistimiento; así mismo, la autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento proscribiese interés general, en consecuencia la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará de oficio el procedimiento hasta su culminación.

Y por último el desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia que agote la vía administrativa; conforme con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en su artículo 200° inciso 5.

Antes de la modificatorias, el desistimiento únicamente podría producirse antes de la existencia de un pronunciamiento de la autoridad, pues cuando la autoridad se pronunciaba e imponía una sanción, ésta solo le pertenecía al Estado y no podía dejarse sin efecto por el desistimiento del consumidor. Por tal razón, el desistimiento solo alcanzaba los derechos subjetivos que de forma accesoria se encontraban contenidas en la resolución de la administración, por ejemplo, el dejar sin efecto el cumplimiento de las medidas correctivas reparadoras. El argumento del Indecopi, respecto de la sanción impuesta era, que el consumidor no puede desistirse de aquello que no le pertenece, toda vez que, ante la puesta en conocimiento de un hecho infractor, la administración se encuentra obligada a sancionar el incumplimiento a la normativa legal vigente.

Sin embargo, antes la modificación de la Ley del Procedimiento Administrativo General y la aplicación del artículo 107-A° del Decreto Legislativo 1308, el cual modificó el Código de Protección y Defensa del

Consumidor, se determina la conclusión anticipada del procedimiento en los casos que las partes lleguen a un acuerdo que, y se deje constancia de la solución de la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa, a través del desistimiento.

Cabe destacar que si el escrito de desistimiento, es presentado, ante la autoridad, después de haberse emitido una resolución que agota la vía administrativa, pero antes de haberse notificado la misma, la dejará sin efecto la resolución, y archivará el procedimiento, conforme lo establece la norma vigente antes citada.

Ahora bien, si en el caso se dilucidan intereses generales o públicos, se aceptará el desistimiento respecto del denunciante, y se continuará el procedimiento de oficio, a cargo de la primera instancia.

1.8.1.5.5.3 El interés general o público

Conforme a la sentencia del Tribunal Constitucional de fecha 05 julio de 2004, del expediente EXP. N.º 0090-2004-AA/TC prescribe que; *“El interés público tiene que ver con aquello que beneficia a todos en general; por lo tanto, equivale a decir que constituye el interés general de una población⁸”*.

Asimismo, el Tribunal Constitucional explica que *“el carácter público del interés no implica oposición ni desvinculación con el interés privado, porque no existe una naturaleza no personal que lo haga distinto del que promueve a los ciudadanos particularmente; por el contrario, se sustenta en la suma de los intereses compartidos por cada uno de ellos. En ese sentido, no se contraponen,*

⁸ Se consultó la jurisprudencia sistematizada del Tribunal Constitucional a través de su página web institucional; <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00090-2004-AA.html>, con fecha 27 de septiembre de 2022, a las 14:41 horas.

*sino que representan la suma de intereses privados”*⁹. En ese sentido, se advierte que el Estado tiene la obligación de incluir dentro de sus fines el salvaguardar de forma permanente el interés público en razón del bien común, justificando con ello la creación de la administración pública.

Además, la referida sentencia del Tribunal Constitucional hace la precisión que el Indecopi debe motivar sus resoluciones en el sentido que debe explicar de forma concreta y no solo hacer una invocación abstracta de la tutela del interés público, especificando su alcance en el caso particular denunciado; toda vez que las decisiones de la Administración no gozan de presunción alguna, y no basta que se expresen en formas típicas o repetidas; por el contrario, el ejercicio de una potestad discrecional debe acompañarse de una motivación que muestre puntualmente el nexo coherente entre el medio adoptado y el interés general circunscrito al que apunta, excluyendo toda posibilidad de arbitrariedad por parte de la Administración. En consecuencia existe un sustento claro en el interés público para la asignación de responsabilidad a la Administración Pública.

1.8.1.5.5.4 El interés particular

Al igual que el interés general, el interés particular o privado de los administrados, también cuentan con un sustento de responsabilidad administrativa; por lo tanto también requiere protección del Estado.

Ahora bien de acuerdo a (Gúzman, Christian, 2016) señala que, “el interés privado se encuentra enfocado en un derecho fundamental, precisando que los mismos tienen su origen en el principio de preferencia; manifestando

⁹ Se consultó la jurisprudencia sistematizada del Tribunal Constitucional a través de su página web institucional; <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00090-2004-AA.html>, con fecha 27 de septiembre de 2022, a las 15:16 horas.

además que debe entenderse que los derechos fundamentales constitucionalmente reconocidos deben ser preferidos sobre metas colectivas o intereses generales que no se puedan traducir en derechos fundamentales”.

Es por ello, que se está de acuerdo que la aplicación del Derecho Administrativo debe obtener un equilibrio entre los intereses del administrado y el interés general, ambos resguardados por el Estado a través de la administración pública.

1.8.1.5.5.5 Jurisprudencia sobre el desistimiento

A continuación se detallará algunas de las decisiones adoptadas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en relación del análisis de la oportunidad del desistimiento y sus alcances durante el trámite en segunda instancia en los Procedimientos Administrativos de Protección al Consumidor¹⁰:

N° DE RESOLUCIÓN	FECHA	N° DE EXPEDIENTE	DECISIÓN DEL TRIBUNAL DEL INDECOPI
1060-2015/SPC	2015-03-30	294-2014/PSO-INDECOPI-ARQ	SE DECLARA INFUNDADO EL RECURSO DE REVISIÓN INTERPUESTO POR BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK CONTRA LA RESOLUCIÓN 007-2015/INDECOPI-AQP, EN LOS EXTREMOS REFERIDOS A LA: (...) (III) INTERPRETACIÓN ERRÓNEA DE LOS ARTÍCULOS 107°, 127°, 186° Y 189° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR; (...)
2186-2015/SC2	2015-07-13	48-2014/CPC-INDECOPI-CUS	SE CONFIRMA LA RESOLUCIÓN 783-2014/INDECOPI-CUS EN EL EXTREMO QUE DECLARÓ FUNDADA LA DENUNCIA CONTRA ANDES MOTOR´S S.A.C. POR INFRACCIÓN DEL ARTÍCULO 19° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, AL HABERSE VERIFICADO QUE VENDIÓ AL DENUNCIANTE UN VEHÍCULO QUE PRESENTÓ FALLAS EN SU FUNCIONAMIENTO. EN MÉRITO AL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN Y DEL PROCEDIMIENTO FORMULADO POR EL

¹⁰ Se consultó la jurisprudencia sistematizada del Tribunal del Indecopi a través de su página web institucional; <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam> con fecha 07 de enero de 2022, a las 23:43 horas.

			DENUNCIANTE, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 783-2014/INDECOPI-CUS EN EL EXTREMO REFERIDO A LA CONDENA DE PAGO DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO. SANCIÓN: 2,5 UIT
2905-2015/SC2	2015-09-21	145-2014//CPC-INDECOPI-LAL	SE CONFIRMA LA RESOLUCIÓN VENIDA EN GRADO, EN EL EXTREMO QUE DECLARÓ FUNDADA LA DENUNCIA CONTRA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., POR INFRACCIÓN DEL ARTÍCULO 38°.3 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, EN LA MEDIDA QUE EL DENUNCIADO NO ACREDITÓ UNA RAZÓN OBJETIVA Y JUSTIFICADA PARA DENEGAR LA APERTURA DE LA CUENTA DE AHORROS SOLICITADA POR EL SEÑOR GIANCARLO DAVID JARA SANDOVAL. POR OTRO LADO, EN ATENCIÓN AL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR EL DENUNCIANTE, SE DEJA SIN EFECTO LA MEDIDA CORRECTIVA ORDENADA Y LA CONDENA AL PAGO DE COSTAS Y COSTOS DISPUESTA EN LA RESOLUCIÓN RECURRIDA. SANCIÓN: AMONESTACIÓN
3308-2015/SC2	2015-10-21	596-2014/CC2	SE ACEPTA EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN Y DEL PROCEDIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR LUIS ÁNGEL VARGAS GONZÁLES, EN TANTO EL ESTADO NO HA DESPLEGADO SU ACTIVIDAD PUNITIVA RESPECTO DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN IMPUTADA A LAN PERÚ S.A. Y LATAM AIRLINES GROUP S.A., AL HABER DECLARADO LA PRIMERA INSTANCIA, INFUNDADA LA DENUNCIA RESPECTO DE AMBAS DENUNCIADAS. EN CONSECUENCIA, SE DECLARA CONCLUIDO EL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.
3380-2015/SC2	2015-10-27	259-2014/CPC-INDECOPI-AQP	SE ACEPTA EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN Y DEL PROCEDIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR LUIS FERNANDO SOLÍS GAMERO, EN TANTO EL ESTADO NO HA DESPLEGADO SU ACTIVIDAD PUNITIVA RESPECTO DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN IMPUTADA A LAN PERÚ S.A., AL HABER DECLARADO LA PRIMERA INSTANCIA, INFUNDADA LA DENUNCIA RESPECTO DE AMBAS IMPUTACIONES EFECTUADAS EN CONTRA DE LA DENUNCIADA. EN CONSECUENCIA, SE DECLARA CONCLUIDO EL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.
2223-2016/SPC	2016-06-20	000048-2015/CC1	SE ACEPTA EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN Y DEL PROCEDIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR JOSÉ RAMIRO HERNÁNDEZ SOTO, EN TANTO EL ESTADO NO

			HA DESPLEGADO SU ACTIVIDAD PUNITIVA RESPECTO DE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES IMPUTADAS A SCOTIABANK PERÚ S.A.A. Y SEGUROS SURA S.A., AL HABER DECLARADO LA PRIMERA INSTANCIA INFUNDADA LA DENUNCIA INTERPUESTA CONTRA AMBAS DENUNCIADAS. EN CONSECUENCIA, SE DECLARA CONCLUIDO EL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.
2951-2016/SPC	2016-08-15	000570-2013/CPC-INDECOPI-LAL	SE ACEPTA EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN Y PROCEDIMIENTO INICIADO POR LOS SEÑORES JORGE LUIS LIZARZABURU POLO Y ALICIA ASUNCIÓN ÁLVAREZ ALVARADO DE LIZARZABURU, EN TANTO LA PRIMERA INSTANCIA DECLARÓ INFUNDADA LA DENUNCIA CONTRA LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. POR TODOS LOS EXTREMOS IMPUTADOS; EN LA MEDIDA QUE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA NO HA DESPLEGADO SU ACTIVIDAD PUNITIVA RESPECTO DE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES MATERIA DE ANÁLISIS Y, EN CONSECUENCIA, SE DECLARA CONCLUIDO EL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE
3391-2016/SPC	2016-09-14	166-2015/CPC-INDECOPI-AQP	SE TIENE POR DESISTIDO AL SEÑOR JAIME ALEJANDRO PONCE MORALES Y A LA SEÑORA ANA MARÍA REINOSO PACHECO DE SU RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO EL 18 DE FEBRERO DE 2016 CONTRA LA RESOLUCIÓN 642-2015/INDECOPI-AQP DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2015, AL HABERSE VERIFICADO QUE EL DESISTIMIENTO FORMULADO CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 190° DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL; Y, EN CONSECUENCIA, SE DECLARA QUE DICHA RESOLUCIÓN HA QUEDADO FIRME EN SEDE ADMINISTRATIVA.
4135-2016/SPC	2016-10-31	000205-2014/CPC-INDECOPI-PIU	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR LA SEÑORA CINTHYA YRMINA COTLEAR LEÓN CONTRA EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., EN VIRTUD DEL ESCRITO DE DESISTIMIENTO PRESENTADO POR LA DENUNCIANTE EL 30 DE OCTUBRE DE 2015, TODA VEZ QUE NO SE APRECIA UNA AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL, NI AL DERECHO DE TERCEROS, DISPONIÉNDOSE EL ARCHIVO DEFINITIVO DEL EXPEDIENTE. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 650-

			2015/INDECOPI-PIU DEL 21 DE OCTUBRE DE 2015, EN TODOS SUS EXTREMOS.
899-2017/SPC	2017-02-27	625-2015/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL SEÑOR ABEL GERMÁN CORTEZ QUISPE CONTRA BBVA BANCO CONTINENTAL S.A., DEBIDO A QUE EL DENUNCIANTE PRESENTÓ SU DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES QUE PLANTEÓ EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS DENUNCIADOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1887-2016/CC1 DEL 9 DE SETIEMBRE DE 2016, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1 Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.
1506-2017/SPC	2017-04-25	51-2016/CPC-INDECOPI-CHT	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BBVA BANCO CONTINENTAL S.A., DEBIDO A QUE FERRETEROS J.J. E.I.R.L. FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS DENUNCIADOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1397-2016/INDECOPI-LAL EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.
1566-2017/SPC	2017-04-27	739-2016/CC2	SE ACEPTA EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN PRESENTADO POR LOS SEÑORES MARTÍN GUSTAVO MORALES URRUTIA Y ANA VICTORIA AZAÑEDO PALOMINO CONTRA BLUE MARLÍN BEACH CLUB S.A., DEJANDO SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 2048-2016/CC2 EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2. ASIMISMO, SE DISPONE QUE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3 CONTINÚE DE OFICIO EL PROCEDIMIENTO CONTRA BLUE MARLIN BEACH S.A. A FIN DE VERIFICAR LA PRESUNTA EXISTENCIA DE CUCARACHAS EN EL INTERIOR DEL COMEDOR DEL REFERIDO ESTABLECIMIENTO. ELLO, EN TANTO SE VERIFICA LA POSIBLE AFECTACIÓN A INTERESES GENERALES O DE TERCEROS.
3542-2017/SPC	2017-12-21	66-2017/CPC-INDECOPI-AQP	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR LA SEÑORA DIANA MARCELA RAMOS LEÓN CONTRA

			BBVA BANCO CONTINENTAL S.A., POR PRESUNTA INFRACCIÓN DEL ARTÍCULO 19° DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR, DEBIDO A QUE EL INTERESADO FORMULÓ EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN CONTENIDA EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 0562-2017/INDECOPI-AQP Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.
138-2018/SPC	2018-01-23	392-2016/CPC-INDECOPI-LAL	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO SEGUIDO CONTRA BANCO FALABELLA PERÚ S.A. POR PRESUNTAS INFRACCIONES DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN VIRTUD DEL DESISTIMIENTO FORMULADO POR LA SEÑORA JOVANA RAQUEL ALVA CASTILLO DEL PROCEDIMIENTO Y LA PRETENSIÓN CONTENIDA EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 529-2017/INDECOPI-LAL, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
193-2018/SPC	2018-01-30	109-2017/CPC-INDECOPI-PIU	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO SEGUIDO CONTRA BANCO FALABELLA PERÚ S.A. POR PRESUNTA INFRACCIÓN DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN VIRTUD DEL DESISTIMIENTO FORMULADO POR EL SEÑOR MARTÍN MIGUEL ARÉVALO MOGOLLÓN, RESPECTO DEL PROCEDIMIENTO Y LA PRETENSIÓN CONTENIDO EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 863-2017/INDECOPI-PIU, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
29-2018/SPC	2018-01-05	418-2016/CPC-INDECOPI-AQP	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL SEÑOR RICARDO PALAO CASTRO CONTRA SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA 'O' S.P.S.A. DEBIDO A QUE EL

			DENUNCIANTE FORMULÓ UN DESISTIMIENTO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, ASÍ COMO DE LA PRETENSIÓN FORMULADA, SIN APRECIARSE DEL HECHO DENUNCIADO UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 307-2017/INDECOPI-AQP EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA, EN TODOS SUS EXTREMOS, Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.
211-2018/SPC	2018-01-31	1405-2016/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL SEÑOR NILTON WILLY OTINIANO VELARDE CONTRA BBVA BANCO CONTINENTAL S.A., DEBIDO A QUE EL DENUNCIANTE PRESENTÓ SU DESISTIMIENTO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2016, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS DENUNCIADOS QUE EXISTA UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 2128-2017/CC1 DEL 11 DE AGOSTO DE 2017 Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO.
13-2019/SPC	2019-01-04	000325-2017/CPC-INDECOPI-LAL	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA INTERPUESTA POR LA SEÑORA ENA CECILIA OBANDO PERALTA CONTRA COLEGIO SIR ALEXANDER FLEMING S.A.C., DEBIDO A QUE LA DENUNCIANTE LLEGÓ A UN ACUERDO CON DICHO PROVEEDOR MEDIANTE UNA TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL QUE PUSO FIN A LA CONTROVERSIA, EN VIRTUD DE LA CUAL LA DENUNCIANTE FORMULÓ EL DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA Y DEL PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CUESTIONADOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 0549-2018/INDECOPI-LAL DEL 15 DE JUNIO DE 2018, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD, EN LOS EXTREMOS QUE FUERON MATERIA DE APELACIÓN Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE EN DICHS EXTREMOS.
81-2019/SPC	2019-01-11	644-2018/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA

			SCOTIABANK PERÚ S.A.A., POR PRESUNTA INFRACCIÓN DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, DEBIDO A QUE EL SEÑOR JOSÉ CARLOS TORRES TASAYCO FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA Y DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 2252-2018/CC1 Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
95-2019/SPC	2019-01-14	34-2018/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., POR PRESUNTA INFRACCIÓN DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, DEBIDO A QUE N&M'S CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA Y DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1956-2018/CC1 Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
100-2019/SPC	2019-01-14	324-2017/CPC-INDECOPI-LAL	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA INTERPUESTA POR LA SEÑORA CYNTHIA FERNANDA GARCÍA DÍAZ CONTRA COLEGIO SIR ALEXANDER FLEMING S.A.C., DEBIDO A QUE LA DENUNCIANTE LLEGÓ A UN ACUERDO CON DICHO PROVEEDOR MEDIANTE UNA TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL QUE PUSO FIN A LA CONTROVERSIA, EN VIRTUD DE LA CUAL LA DENUNCIANTE FORMULÓ EL DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA Y DEL PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CUESTIONADOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 0501-2018/INDECOPI-LAL DEL 25 DE MAYO DE 2018, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD, EN LOS EXTREMOS QUE FUERON MATERIA DE APELACIÓN Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE EN DICHS EXTREMOS.

21-2020/SPC	2020-01-06	178-2019/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., DEBIDO A QUE EL SEÑOR CÉSAR VELASCO GUTIÉRREZ FORMULÓ DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO Y DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1694-2019/CC1 Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
94-2020/SPC	2020-01-13	152-2019/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA PRESENTADA POR EL SEÑOR BRAD KENNET VELEZMORO JÁUREGUI CONTRA SCOTIABANK PERÚ S.A.A., DEBIDO A QUE EL DENUNCIANTE FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA Y DEL PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1467-2019/CC1 DEL 17 DE JULIO DE 2019, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1, Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
314-2020/SPC	2020-02-03	189-2018/CPC-INDECOPI-JUN	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL SEÑOR CÉSAR ARMANDO CAMANI PÉREZ CONTRA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., AL HABER LLEGADO LAS PARTES A UN ACUERDO CONCILIATORIO QUE PUSO FIN A LA CONTROVERSIA, EN VIRTUD DEL CUAL EL DENUNCIANTE FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA Y DEL PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 0237-2019/INDECOPI-JUN Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
462-2020/SPC	2020-02-17	375-2019/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR LA SEÑORA HELIANA ÁNGELA ARROYO DE ROZAS CONTRA SCOTIABANK PERÚ S.A.A., DEBIDO A QUE LA INTERESADA FORMULÓ EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN

			CONTENIDA EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LAS MATERIAS CONTROVERTIDAS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1782-2019/CC1 DEL 28 DE AGOSTO DE 2019, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1, Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
0010-2021/SPC	2021-01-06	1659-2019/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., EN LA MEDIDA QUE LA SEÑORA ANA BEATRIZ CHANG LOO SE DESISTIÓ DE LA PRETENSIÓN PLANTEADA EN SU DENUNCIA Y DEL PROCEDIMIENTO, SIN APRECIARSE DEL HECHO CONTROVERTIDO UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1248-2020/CC1 DEL 4 DE SETIEMBRE DE 2020, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1, EN LO PERTINENTE, Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.
99-2021/SPC	2021-01-14	1716-2019/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA SCOTIABANK PERÚ S.A.A., EN LA MEDIDA QUE EL SEÑOR ROLF JOACHIM ROETING KANGIESSER FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN PLANTEADA EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1453-2020/CC1 DEL 2 DE OCTUBRE DE 2020, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1, EN LOS EXTREMOS PERTINENTES, Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
117-2021/SPC	2021-01-14	1716-2019/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BANCO BBVA PERÚ S.A. DEBIDO A QUE EL SEÑOR NERIO SAUCEDO TOCAS FORMULÓ DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO Y DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 0308-2020/INDECOPI-LAM DEL 27 DE JULIO DE 2020, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

			Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
0008-2022/SPC-INDECOPI	2022-01-04	1266-2020/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BANCO BBVA PERÚ S.A., EN LA MEDIDA QUE LA SEÑORA JANETH MAGALY RENÓN FLORES FORMULÓ DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN CONTENIDA EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 1686-2021/CC1 DEL 14 DE JULIO DE 2021, EN LOS EXTREMOS APELADOS POR EL DENUNCIADO Y, ADICIONAL A ELLO, SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
0652-2022/SPC-INDECOPI	2022-03-30	1408-2020/CC1	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO CONTRA BANCO BBVA PERÚ S.A., DEBIDO A QUE EL SEÑOR EDWIN SULLCARAY CLEMENTE FORMULÓ DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO Y DE LAS PRETENSIONES CONTENIDAS EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 2039-2021/CC1 DEL 13 DE AGOSTO DE 2021, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1 Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
1995-2022/SPC	2022-09-27	377-2019/ILN-CPC	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR LA SEÑORA BETSABETH DEBBIE DAINTY LÓPEZ TACACHI EN CONTRA DE HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., DEBIDO A QUE LA DENUNCIANTE FORMULÓ UN DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN CONTENIDA EN SU DENUNCIA. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN 379-2020/ILN-CPC DEL 28 DE AGOSTO DE 2020, EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE, EN LOS EXTREMOS QUE: (I) DETERMINÓ LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DENUNCIADA POR PRESUNTAMENTE: (A) NO HABER ADOPTADO LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD NECESARIAS A FIN DE EVITAR EL ACCIDENTE SUFRIDO POR SU MENOR HIJA EN SUS INSTALACIONES UBICADAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA EL 28 DE JULIO DE 2018, EN EL CUAL SE QUEMÓ LA MANO APRETANDO EL BOTÓN DEL DISPENSADOR DE AGUA CALIENTE QUE SE ENCONTRABA A UNA “ALTURA BAJA”; Y,

			(B) NO HABER CUMPLIDO CON ASUMIR LOS GASTOS MÉDICOS GENERADOS A CONSECUENCIA DEL ACCIDENTE QUE SUFRIÓ LA MEJOR HIJA DE LA DENUNCIANTE EN SUS INSTALACIONES UBICADAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA EL 28 DE JULIO DE 2018; Y, (II) DICTÓ MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y COMPLEMENTARIAS, IMPUSO SANCIONES, CONDENÓ AL PAGO DE COSTAS Y COSTOS Y DISPUSO LA INSCRIPCIÓN DE LA DENUNCIADA EN EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL INDECOPI, DISPONIÉNDOSE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.
1094-2022/SPC-INDECOPI	2022-05-30	009-2021/CPC-INDECOPI-AQP	SE DECLARA CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO INICIADO POR EL SEÑOR ROY ÁLVAREZ ARIAS CONTRA RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A., DEBIDO A QUE EL INTERESADO FORMULÓ EL DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN CONTENIDA EN SU DENUNCIA, SIN APRECIARSE DEL HECHO CONTROVERTIDO ANTE ESTA INSTANCIA UNA POSIBLE AFECTACIÓN AL INTERÉS GENERAL O DE TERCEROS. EN CONSECUENCIA, SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN VENIDA EN GRADO EN EL EXTREMO APELADO Y SE DISPONE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación según el diseño de la investigación es de tipo no experimental – transversal, toda vez que no se ha manipulado ninguna de las variables de investigación, por lo tanto se ha realizado la observación y descripción de las variables en determinado tiempo y lugar. En ese sentido, según el propósito, es de tipo básica, porque constituye el posible origen de futuras investigaciones respecto del tema abordado; y según el nivel de profundidad del conocimiento, es descriptiva.

La **población de estudio** son aquellos casos donde se han analizado los desistimientos en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú. Asimismo, **la muestra de estudio** seleccionada son diez (10) resoluciones¹¹ emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi, en donde se han analizado desistimientos en segunda instancia desde el 2015 al 2022; cuyos criterios de inclusión, versen sobre los casos en donde se formulen desistimientos de la pretensión y/o del procedimiento y se analicen intereses generales y/o particulares (ver *Tabla 1*: Listado de resoluciones consultadas del Tribunal del Indecopi en materia de protección al consumidor).

Tabla 3:

Listado de resoluciones consultadas del tribunal del Indecopi en materia de protección al consumidor

Nº	RESOLUCIÓN	EXPEDIENTE	SÍNTESIS
01	1060-2015/SPC- INDECOPI	294-2014/PS0- INDECOPI- ARQ	La Sala considera que respecto del desistimiento formulado por el consumidor solo puede dejar sin efecto

¹¹ Se consultó la jurisprudencia sistematizada del Tribunal del Indecopi a través de su página web institucional; <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam> con fecha 07 de enero de 2022, a las 23:43 horas.

			<p>la medida correctiva y la condena del pago de las costas y costos del procedimiento, es decir, derechos subjetivos que puede disponer el denunciante; más no se puede dejar sin efecto la sanción administrativa, puesto que no le pertenece. La obligación por parte de la autoridad es sancionar ante el conocimiento de un hecho contrario al marco legal. Siendo que esta obligación se prolonga necesariamente después del desistimiento.</p>
02	1566-2017/SPC- INDECOPI	0739-2016/CC2	<p>Se aceptó el desistimiento dejando sin efecto la Resolución de primera instancia, y se dispone a la CC3 continuar de oficio con el procedimiento en contra de la denunciada, por haberse verificado una presunta afectación de intereses de terceros o generales, a fin de verificar la presunta existencia de cucarachas en el interior del comedor del hotel administrado por la denunciada.</p>
03	0029-2018/SPC- INDECOPI	418-2016/CPC- INDECOPI- ARQ	<p>Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra del supermercado, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que la falta de idoneidad por haberlo retenido injustamente afectaba única y directamente, al consumidor.</p>
04	0010-2021/SPC- INDECOPI	1659-2019/CC1	<p>Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada, cuyo incumplimiento por la falta de adopción de medidas de seguridad en la medida se hicieron transferencias no reconocidas a través de internet; habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses</p>

			generales o de terceros. En ese sentido, se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
05	0333-2021/SPC-INDECOPI	0175-2020/CC1	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra de la aseguradora, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, toda vez que, el incumplimiento por no reparar oportunamente el vehículo del denunciante, en aplicación de la cobertura del seguro vehicular otorgada por la denunciada, solo ponen en evidencia una posible afectación de los intereses particulares del consumidor.
06	0008-2022/SPC-INDECOPI	1266-2020/CC1	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada, cuyo incumplimiento por la falta de adopción de medidas de seguridad habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. En ese sentido, se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
07	0652-2022/SPC-INDECOPI	1408-2020/CC1	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada; por lo que, el incumplimiento respecto de no haber cumplido con brindar información clara, completa y oportuna al consumidor respecto del servicio financiero contratado, solo habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. Se dejó sin

			efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
08	1995-2022/SPC- INDECOPI	0377-2019/ILN- CPC	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Supermercado, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada; por lo que, el incumplimiento respecto a que la denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar lesiones a su menor hija, solo habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. Se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
09	094-2022/SPC- INDECOPI	009-2021/CPC- INDECOPI- AQP	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra de la aseguradora, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que el incumplimiento consistente en la anulación de forma unilateral y arbitraria del “seguro de protección familiar” contratado por el denunciante, argumentado que contaba con noventa días de primas pendientes de pago, afecta única y directamente al denunciante.
10	0127-2022/SPC- INDECOPI	0373-2019/CPC- INDECOPI- AQP	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra de la cooperativa, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que el incumplimiento consistente en la no haber cumplido con la solicitud de gestión formulada por el consumidor, respecto a la no emisión de carta de no

adeudo, afecta única y directamente al denunciante.

Respecto a las **técnicas e instrumentos de recolección de datos**; tenemos como técnicas, que se utilizó la observación no experimental como el **fichaje**, para documentar los estudios doctrinarios, la legislación vigente, con el fin de explicar la naturaleza jurídica de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Asimismo, se utilizó el **estudio de casos**, con el fin de evidenciar el criterio desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi respecto a los desistimientos presentados en segunda instancia por los consumidores, y verificar la forma de aplicación del problema planteado con la realidad, para ello se utilizó como instrumento una guía o formato, que permita un análisis sistematizado del contenido de las resoluciones. Y por último, se utilizó la **encuesta**, la cual es descriptiva, semiabierta y online; dirigida a especialistas en Derecho del Consumidor y Derecho en Procedimiento Administrativo, con experiencia en procedimientos administrativos relativos a la protección del consumidor (ver *Tabla 2: Especialistas encuestados*); utilizándose como instrumento el cuestionario con preguntas semiabiertas.

Tabla 4:
Especialistas encuestados

N°	ESPECIALISTA	JUSTIFICACIÓN
01	David García Sánchez	Estudios de Derecho en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con especialidad en Derecho del Consumidor (2007-2012), con título de abogado emitido por la misma universidad. Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad del Pacífico (2017-2021). Con experiencia laboral en Indecopi (2013-2016) elaborando proyectos de resolución, análisis de expedientes aperturados por el incumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el Ministerio de Educación del Perú (2016-

		2017). En Sunedu (2017-2018). Docente en Derecho Administrativo, a tiempo parcial, en la Universidad Privada del Norte. (2021-2022). Actualmente, se desempeña como analista de seguimiento a reglamentación de normas en la presidencia del Consejo de Ministros – PCM (desde 2019).
02	Roxana Soto Trujillo	Estudios de Derecho en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con especialidad en Derecho del Consumidor (2004-2010), con título de abogado emitido por la misma universidad. Estudios de Maestría en Derecho de Empresa en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (2016-2018). Con experiencia laboral en Indecopi (2012-2015), elaborando proyectos de resolución, análisis de expedientes aperturados por el incumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Actualmente, se desempeña como Subgerente Legal en prestaciones de salud de Pacifico Seguros (desde 2016).
03	Maria E. Arias Aliaga	Estudios de Derecho en la Universidad San Martín de Porres (2007-2012), con título de abogado emitido por la misma universidad. Estudios en Regulación del Sistema Previsional y de seguros en la Universidad de Lima (2019). Con experiencia laboral en Indecopi (2011-2021) trabajando en la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 elaborando proyectos de resolución, análisis de expedientes aperturados por el incumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en temas de servicio financiero, seguros y mercado de valores; en la Dirección de Fiscalización, analizando nuevamente casos relacionados al sector bancario, financiero, educativo; y en la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en donde se resuelven casos de investigaciones promovidas de oficio en materia de protección bancario, financiero y educativo; entre otros. Actualmente, se desempeña como jefa de equipo del área de protección al consumidor del sector bancario y seguros en el estudio jurídico Morales Abogados (desde 2021).
04	Martin E. Esparza Esparza	Estudios de Derecho en la Universidad Nacional de Trujillo (2007-2012), con título de abogado

emitido por la misma universidad. Estudios de Maestría en Derecho Constitucional y Administrativo en la Universidad Nacional de Trujillo (2018-2019).

Con experiencia laboral en Indecopi (desde 2016); trabajando en la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de La Libertad, elaborando proyectos de resolución y análisis de expedientes aperturados por el incumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, competencia desleal y eliminación de barreras burocráticas; actualmente, se desempeña como Jefe de actividades de investigación de la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi.

En ese sentido, se utilizó como instrumentos de recolección de datos: i) **Ficha bibliográfica**; a través del cual se analizaron los datos obtenidos, para luego seleccionar los más resaltantes de ser consignados en el presente trabajo de investigación (ver *Anexo 5* - pág. 150); ii) **Guía de análisis de contenido**; por el cual se analizó y se desarrolló un resumen ejecutivo de las resoluciones administrativas basándose en los criterios tomados por la Sala Especializada de Protección al Consumidor, en aplicación de las normas y en la doctrina (ver *Anexo 4* – pág. 115). Asimismo, el contenido de las resoluciones consultadas se encuentran publicadas en el portal institucional del Indecopi, en ese sentido, pueden ser ubicadas en el “*buscador de resoluciones del Indecopi*”¹² del Tribunal del Indecopi, específicamente, resoluciones de la “Sala Especializada en Protección al Consumidor” consignando el número de resolución y seleccionando el año en que fue emitida.; y iii) **Cuestionario**, con preguntas dicotómicas, no estructuradas, y semiabiertas. (ver *Anexo 3* – pág. 112).

¹² Se consultó la jurisprudencia sistematizada del Tribunal del Indecopi a través de su página web institucional; <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam> con fecha 07 de enero de 2022, a las 23:43 horas.

Y finalmente, para el **procedimiento de análisis de datos**, primero se identificaron las variables de investigación para ser observadas en los instrumentos como la ficha bibliográfica y la guía de análisis de contenido, cumpliendo con cada uno de los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación. Posteriormente, se buscó información relevante en la lectura de libros, revistas jurídicas, trabajos de investigación previos, y resoluciones de observancia obligatoria; utilizando la herramienta informática de procesador de textos de Microsoft Word, delimitando la información más relevante e introducirla en fichas bibliográficas, e incorporación al trabajo de investigación, en el apartado del marco teórico y analizadas en síntesis en los resultados. Por otro lado, para realizar el cuestionario “online” o virtual se utilizó el formulario, “google forms”, generándose el siguiente link: <https://forms.gle/fZobxrdStfJ4SnqA7> el cual fue enviado virtualmente, a los encuestados; quienes accedieron de forma directa para completar el cuestionario enviado.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este extremo, se detallarán los resultados obtenidos de la aplicación de los métodos de recolección de datos y sus respectivos instrumentos; asimismo, los resultados estarán alineados con la respuesta a la pregunta y los objetivos de la investigación. Para ello, se ha realizado una triangulación de los resultados entre: i) las respuestas de las encuestas aplicadas a especialistas de Derecho al consumidor, y ii) los lineamientos del Tribunal del Indecopi en materia de protección al consumidor contenidos en el análisis a las resoluciones que emiten desde el año 2015 hasta el 2022.

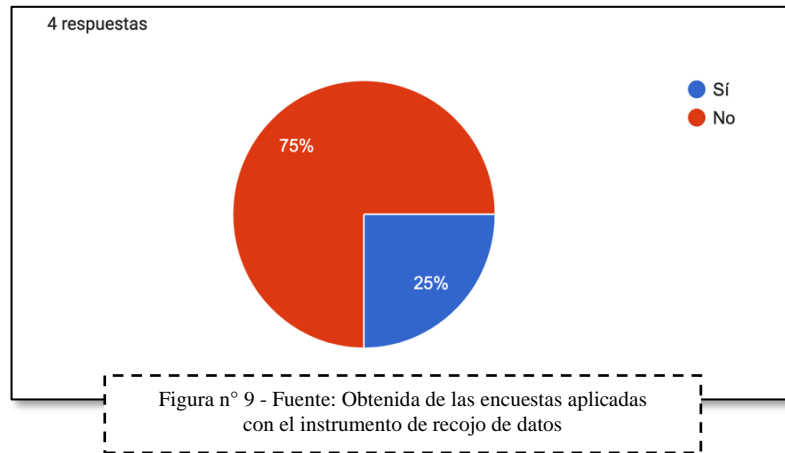
3.1. Resultado N° 1 – Objetivo General

“Describir qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022”, es el objetivo general que esta directamente, relacionado a la respuesta de la pregunta de investigación.

- **De la aplicación de la encuesta se obtuvo el siguiente resultado:** El cuestionario contenía seis (06) preguntas que en su mayoría comprendían dos opciones de respuesta: (Sí y No); asimismo, se adicionaron seis (06) preguntas abiertas con el propósito que el encuestado justifique su respuesta a la pregunta planteada y asociada.

La primera pregunta en relación al objetivo general fue: ¿Usted cree que, para aceptar el desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido a solicitud de parte, es necesario apartarse del carácter sancionador del mismo. Teniendo en cuenta que,

el “Código de Protección y Defensa del Consumidor” lo denomina: “Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”?



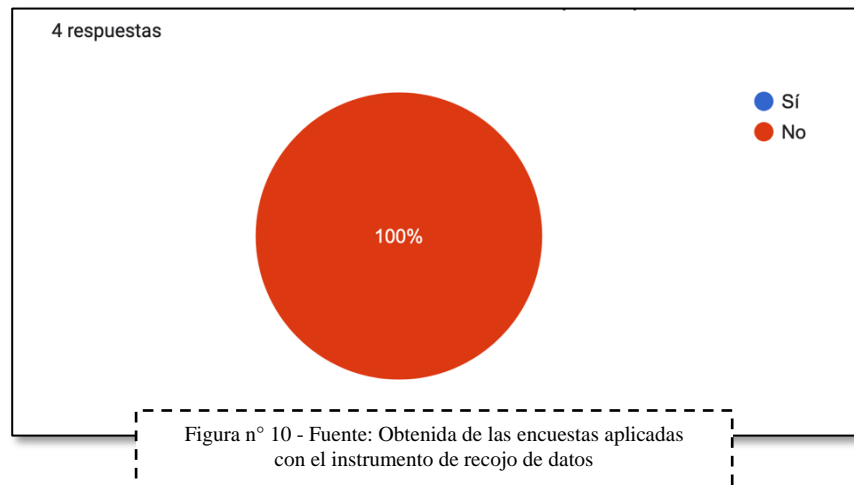
Como se observa, el 75% de los 4 especialistas, en Derecho del Consumidor y Derecho del Procedimiento Administrativo, encuestados respondió que no es necesario apartarse del carácter sancionador de los procedimientos administrativos de protección al consumidor promovido de parte, para aceptar el desistimiento como forma de conclusión anticipada en segunda instancia; mientras que, el 25% considera lo contrario.

La segunda pregunta en relación al objetivo general fue: Justificar la respuesta a la pregunta anterior. A continuación, se detallan las respuestas abiertas en correlación con las respuestas de la primera pregunta analizada en el párrafo anterior:

¿Usted cree que para aceptar el desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido a solicitud de parte, es necesario apartarse del carácter sancionador del mismo?. Teniendo en cuenta que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor lo denomina: “Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”.	Justificación
No	Porque se trata de un procedimiento trilateral.
No	-

Sí	El hecho de que exista un desistimiento hace que no sea un sancionador puro.
No	La naturaleza especial del procedimiento no hace que deje de ser sancionador, puesto que la facultad sancionadora de la autoridad se mantiene pudiendo inclusive continuar con el procedimiento o iniciar uno nuevo en caso determine que la presunta infracción lo amerita.

La tercera pregunta en relación al objetivo general fue: Conforme a la modificación del “Código de Protección y Defensa del Consumidor” a través del Decreto Legislativo N° 1308, el desistimiento puede ser planteado hasta antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa; por lo tanto, si el desistimiento se formula en la etapa de apelación y el procedimiento se concluye de forma automática, se genera la siguiente interrogante: ¿el consumidor puede dejar sin efecto un acto administrativo a través de su desistimiento?.



Como se observa, el 100% de los 4 especialistas, en Derecho del Consumidor y en Derecho del Procedimiento Administrativo, encuestados respondió que el consumidor no deja sin efecto un acto administrativo a través de su desistimiento en segunda instancia.

La cuarta pregunta en relación al objetivo general fue: Justificar la respuesta a la pregunta anterior. A continuación, se detallan las respuestas abiertas en correlación con las respuestas a la tercera pregunta analizada en el párrafo anterior:

Conforme a la modificación del Decreto Legislativo N° 1308, el desistimiento puede ser planteado hasta antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa; por lo tanto, si el desistimiento se formula en la etapa de apelación y el procedimiento se concluye de forma automática; se genera la siguiente interrogante: ¿el consumidor puede dejar sin efecto un acto administrativo, contenido en la resolución de primera instancia, a través de su desistimiento?	Justificación
No	No se trata de que el consumidor deje sin efecto el acto administrativo, sino que el legislador ha creado una ficción por la cual no se requiere de un pronunciamiento de la administración para aceptar el desistimiento en segunda instancia. Entiendo que lo que se busca es la celeridad procesal de un resultado que ha sido acordado previamente por las partes.
No	-
No	El desistimiento se presenta ante la autoridad y son ellos quien evalúan aceptarlo y concluir. También existe la facultad de seguirlo si en casi ven otro tipo de infracciones que ameriten la continuación.
No	Esta facultad le corresponde a la autoridad, quien es la encargada de evaluar si confluyen los presupuestos para el desistimiento.

- **De la aplicación del estudio de casos se obtuvo el siguiente resultado:** La guía de análisis de contenido fue utilizada en el estudio de diez (10) resoluciones emitidas por el Tribunal del Indecopi en materia de protección al consumidor; obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5.- Resumen Ejecutivo 1	
Caso en relación con el objetivo general (ver Anexo 4.1)	
N° de Resolución	1060-2015/SPC-INDECOPI
N° de expediente	0294-2015/PS0-INDECOPI-AQP
Denunciante	Francisco Gonzáles

Denunciado	Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank
Materia	Recurso de revisión
Síntesis del caso	La Sala considera que respecto del desistimiento formulado por el consumidor solo puede dejar sin efecto la medida correctiva y la condena del pago de las costas y costos del procedimiento, es decir, derechos subjetivos que puede disponer el denunciante; más no se puede dejar sin efecto la sanción administrativa, puesto que no le pertenece. La obligación por parte de la autoridad es sancionar ante el conocimiento de un hecho contrario al marco legal. Siendo que esta obligación se prolonga necesariamente después del desistimiento.
Interpretación de la investigadora	En el presente caso, no se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte; toda vez que, antes de la modificación al Código y del TUO de la Ley 27444, se entendía que este tipo de procedimiento especial era sancionador puro, motivo por el cual se mantenía la sanción impuesta.

Tabla 6.- Resumen Ejecutivo 2

Caso en relación con el objetivo general (ver Anexo 4.2)

N° de Resolución	1566-2017/SPC-INDECOPI
N° de expediente	0739-2016/CC2
Denunciante	Martín Morales y Ana Azañedo
Denunciado	Blue Marlin Beach Club S.A.
Materia	Desistimiento de la pretensión
Síntesis del caso	Se aceptó el desistimiento dejando sin efecto la Resolución de primera instancia, y se dispone a la CC3 continuar de oficio con el procedimiento en contra de la denunciada, por haberse verificado una presunta afectación de intereses de terceros o generales, a fin de verificar la presunta existencia de cucarachas en el interior del comedor del hotel administrado por la denunciada.
Interpretación de la investigadora	En el presente caso, no se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, al aceptar el desistimiento en segunda instancia; toda vez que, la Sala derivó el expediente a la CC3 para que continúe de oficio con el trámite del procedimiento, puesto que se verificó

	una presunta afectación de intereses de terceros o generales.
--	---

Tabla 7.- Resumen Ejecutivo 3	
Caso en relación con el objetivo general (ver Anexo 4.3)	
N° de Resolución	0008-2022/SPC-INDECOPI
N° de expediente	1266-2020/CC1
Materia	Desistimiento de la pretensión y del procedimiento
Denunciante	Janeth Renón Flores
Denunciado	Banco BBVA Perú S.A.
Síntesis del caso	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada, cuyo incumplimiento por la falta de adopción de medidas de seguridad habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. En ese sentido, se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
Interpretación de la investigadora	En el presente caso, sí se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, al aceptar el desistimiento en segunda instancia; toda vez que, la Sala no motivó por qué del hecho denunciado no se desprende una posible afectación al interés de terceros o interés general; procediendo de forma mecánica con la conclusión del procedimiento y archivo del expediente. En ese sentido, cuales serían los lineamientos para determinar cuándo estamos en un caso con afectación de intereses particulares o generales.

Tabla 8.- Resumen Ejecutivo 4	
Caso en relación con el objetivo general (ver Anexo 4.4)	
N° de Resolución	1995-2022/SPC-INDECOPI
N° de expediente	0377-2019/ILN-CPC
Materia	Conclusión anticipada del procedimiento por desistimiento

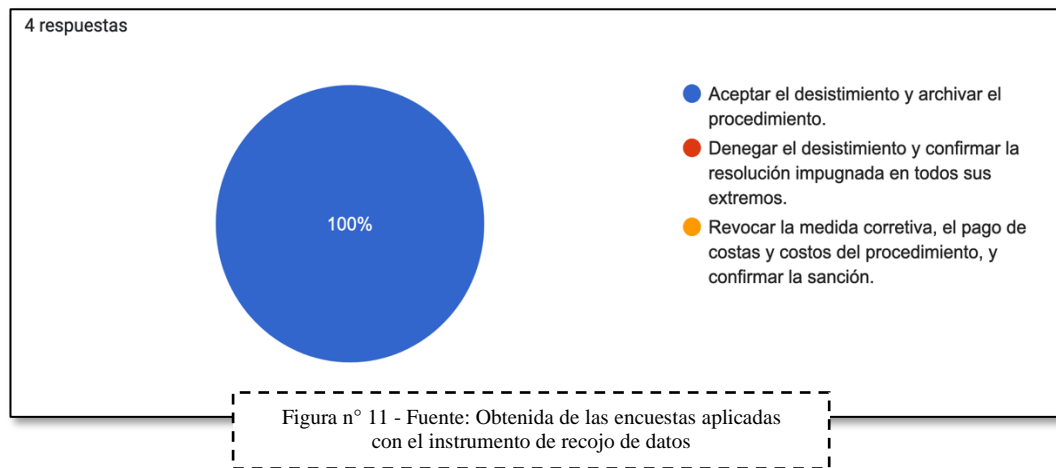
Denunciante	Betsabeth López
Denunciado	Hipermercado Tottus S.A.
Síntesis del caso	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Supermercado, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada; por lo que, el incumplimiento respecto a que la denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar lesiones a su menor hija, solo habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. Se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
Interpretación de la investigadora	<p>En el presente caso, sí se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, al aceptar el desistimiento en segunda instancia; toda vez que, la Sala no motivó por qué del hecho denunciado no se desprende una posible afectación al interés de terceros o interés general; procediendo de forma mecánica con la conclusión del procedimiento y archivo del expediente. En ese sentido, cuales serían los lineamientos para determinar cuándo estamos en un caso con afectación de intereses particulares o generales.</p> <p>Asimismo, se debe precisar que, en primera instancia se ordenó como medida correctiva complementaria, que Tottus cumpla con implementar medidas de seguridad adecuadas que permitan mitigar el riesgo derivado de la implementación de dispensadores de agua ubicados en sus instalaciones con acceso al público ubicados en el centro comercial “Mega Plaza” de Independencia. Sin embargo, esta medida fue dejada sin efecto.</p>

3.2. Resultado N° 2 – Primer Objetivo Específico

“Detallar como la normativa legal vigente regula el desistimiento de los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, en los casos resueltos por el Tribunal en materia de protección al consumidor del INDECOPI”

- De la aplicación de la encuesta se obtuvo el siguiente resultado:

La quinta pregunta en relación al primer objetivo específico fue: ¿Usted cómo resolvería los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, si en segunda instancia el consumidor se desiste?. Teniendo en cuenta que la resolución impugnada resolvió lo siguiente: i) Ordenaron el cumplimiento de una medida correctiva, ii) Ordenaron el pago de las costas y costos del procedimiento, y iii) Ordenaron una sanción administrativa.



Como se observa, el 100% de los 4 especialistas, en Derecho del Consumidor y Derecho del Procedimiento Administrativo, encuestados respondió que si consumidor se desiste, en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, deben aceptar el desistimiento y archivar el mismo.

La sexta pregunta en relación al primer objetivo específico fue: Justificar la respuesta a la pregunta anterior. A continuación, se detallan las respuestas abiertas en correlación con las respuestas a la quinta pregunta analizada en el párrafo anterior:

<p>¿Usted cómo resolvería los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, si en segunda instancia el consumidor se desiste?. Teniendo en cuenta que la resolución impugnada resolvió lo siguiente: - Ordenaron el cumplimiento de una medida correctiva.</p>	<p>Justificación</p>
---	----------------------

- Ordenaron el pago de las costas y costos del procedimiento. - Ordenaron una sanción administrativa.	
Aceptar el desistimiento y archivar el procedimiento.	-
Aceptar el desistimiento y archivar el procedimiento.	-
Aceptar el desistimiento y archivar el procedimiento.	Si el consumidor, no tiene voluntad de seguir y el fue que promovido el inicio, se debe concluir.
Aceptar el desistimiento y archivar el procedimiento.	En la medida que la pretensión ya fue satisfecha, sería infructuoso mantener esa carga a la entidad.

- **De la aplicación del estudio de casos se obtuvo el siguiente resultado:** La guía de análisis de contenido fue utilizada para obtener los siguientes resúmenes ejecutivos con relación al primer objetivo específico:

Tabla 9.- Resumen Ejecutivo 5	
Caso en relación con el primer objetivo específico (ver Anexo 4.5)	
Nº de Resolución	0010-2021/SPC-INDECOPI
Nº de expediente	1659-2019/CC1
Materia	Servicios financieros / Deber de idoneidad
Denunciante	Ana Chang Loo
Denunciado	Banco de Crédito del Perú S.A.
Síntesis del caso	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada, cuyo incumplimiento por la falta de adopción de medidas de seguridad en la medida se hicieron transferencias no reconocidas a través de internet; habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. En ese sentido, se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
Interpretación de la investigadora	En reiterada jurisprudencia de la Sala vienen aceptando el desistimiento formulado por el consumidor, concluyendo en segunda instancia el procedimiento administrativo promovido por denuncia de parte; en donde versan sobre incumplimientos respecto de la implementación de medidas de seguridad por parte de las entidades financieras; bajo el marco normativo vigente recaído en el

	artículo 107-A del Código, y el artículo 200° del TUO de la Ley N° 27444.
--	---

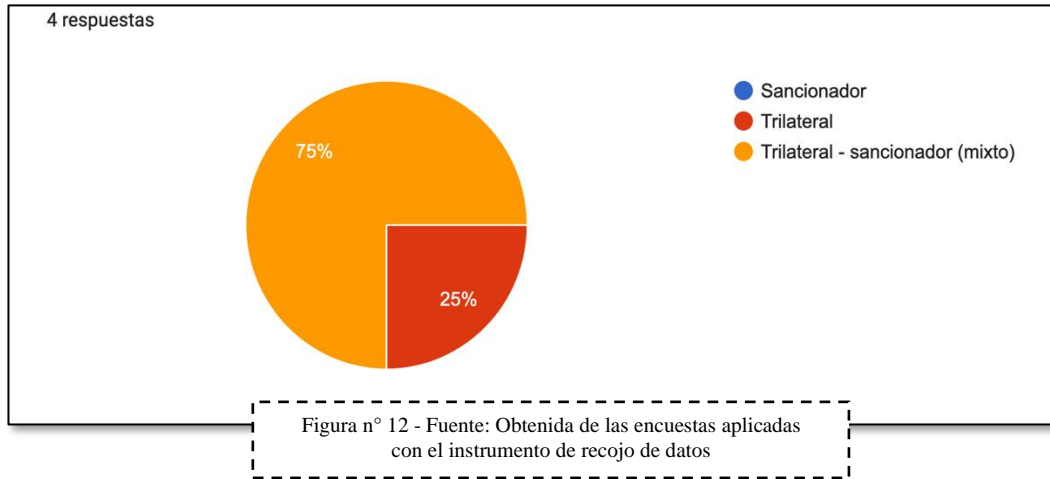
Tabla 10.- Resumen Ejecutivo 6	
<i>Caso en relación con el primer objetivo específico (ver Anexo 4.6)</i>	
N° de Resolución	0652-2022/SPC-INDECOPI
N° de expediente	1408-2020/CC1
Materia	Desistimiento de la pretensión y del procedimiento
Denunciante	Edwin Sullcaray
Denunciado	Banco BBVA Perú S.A.
Síntesis del caso	Se declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que la denunciante se desistió de la pretensión denunciada; por lo que, el incumplimiento respecto de no haber cumplido con brindar información clara, completa y oportuna al consumidor respecto del servicio financiero contratado solo habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. Se deja sin efecto la resolución apelada, y se dispone el archivo del expediente
Interpretación de la investigadora	En reiterada jurisprudencia de la Sala vienen aceptando el desistimiento formulado por el consumidor, concluyendo en segunda instancia el procedimiento administrativo promovido por denuncia de parte; bajo el marco normativo vigente recaído en el artículo 107-A del Código, y el artículo 197° y 200° del TUO de la Ley N° 27444.

3.3. Resultado N° 3 – Segundo Objetivo Específico

“Definir cuál es la tendencia de algunos especialistas en Derecho del consumidor sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte”:

- De la aplicación de la encuesta se obtuvo el siguiente resultado:

La séptima pregunta en relación al segundo objetivo específico fue: ¿Cuál cree usted es la naturaleza del procedimiento administrativo en material de protección al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte?



Como se observa, el 75% de los 4 especialistas, en Derecho del Consumidor y Derecho del Procedimiento Administrativo, encuestados respondió que la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte es trilateral – sancionador (mixto); mientras que, el 25% considera que su naturaleza es solo trilateral.

La octava pregunta en relación al segundo objetivo específico fue: Justificar la respuesta a la pregunta anterior. A continuación, se detallan las respuestas abiertas en correlación con las respuestas a la octava pregunta analizada en el párrafo anterior:

¿Cuál cree usted es la naturaleza del procedimiento administrativo en material de protección al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte?	Justificación
Trilateral	El procedimiento está diseñado para que la autoridad intervenga para determinar una solución de conflicto. Se inicia con la presentación de una reclamación con el pago de la tasa respectiva, concluye con la determinación de un examen de responsabilidad, dictando de ser el caso una medida correctiva en favor del reclamante. Es cierto que puede imponerse una sanción al determinarse la

	responsabilidad del proveedor pero ello no significa que el procedimiento sea sancionador sino que implica que el procedimiento trilateral deba adoptar las garantías necesarias previstas en la LPAG para la imposición de una sanción. El artículo 232 de la LPAG permite que el reclamante presente una petición de sanciones en el marco de un procedimiento trilateral, siendo que el legislador no habría podido contemplar esta posición si la administración no tuviera la facultad de poder pronunciarse (positivamente) sobre dicha petición.
Trilateral - sancionador (mixto)	-
Trilateral - sancionador (mixto)	Es sancionador de acuerdo a lo que indica la norma; sin embargo, tiene dos partes (ddo y ddt), dictan medidas correctivas, entre otros.
Trilateral - sancionador (mixto)	El procedimiento en materia de protección al consumidor por denuncia de parte tiene una naturaleza especial, puesto que si bien tiene tintes de sancionador, también engloba figuras del procedimiento trilateral o inclusive civil como la figura del desistimiento.

- **De la aplicación del estudio de casos se obtuvo el siguiente resultado:** La guía de análisis de contenido fue utilizada para obtener los siguientes resúmenes ejecutivos con relación al segundo objetivo específico:

Tabla 11.- Resumen Ejecutivo 7	
Caso en relación con el segundo objetivo específico (ver Anexo 4.7)	
Nº de Resolución	1094-2022/SPC-INDECOPI
Nº de expediente	009-2021/CPC-INDECOPI-AQP
Denunciante	Roy Álvarez
Denunciado	Rimac Seguros y Reaseguros S.A.
Materia	Conclusión anticipada del procedimiento por desistimiento
Síntesis del caso	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra de la aseguradora, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que el incumplimiento consistente en la anulación de forma unilateral y arbitraria del “seguro de protección familiar” contratado por el denunciante, argumentado que contaba con noventa días de primas pendientes de pago, afecta única y directamente al denunciante.

Interpretación de la investigadora	<p>En el presente caso, observamos que la tendencia de los operadores del Derecho es considerar que, respecto de la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, prima el carácter trilateral; toda vez que, se acepta el desistimiento del consumidor, aduciendo que se ha afectado solo los intereses particulares del denunciante, motivo por el cual se debe concluir el procedimiento de forma anticipada.</p> <p>Además en el caso en mención, se analizó la figura del allanamiento, figura por la cual la denunciada solo obtuvo como sanción una amonestación y la condena del pago de las costas del procedimiento, en primera instancia; pese a que, tales disposiciones quedaron sin efecto a razón del desistimiento en segunda instancia. Sin embargo, es importante resaltar la figura del allanamiento, puesto que es una característica de los procedimientos trilaterales.</p>
---	--

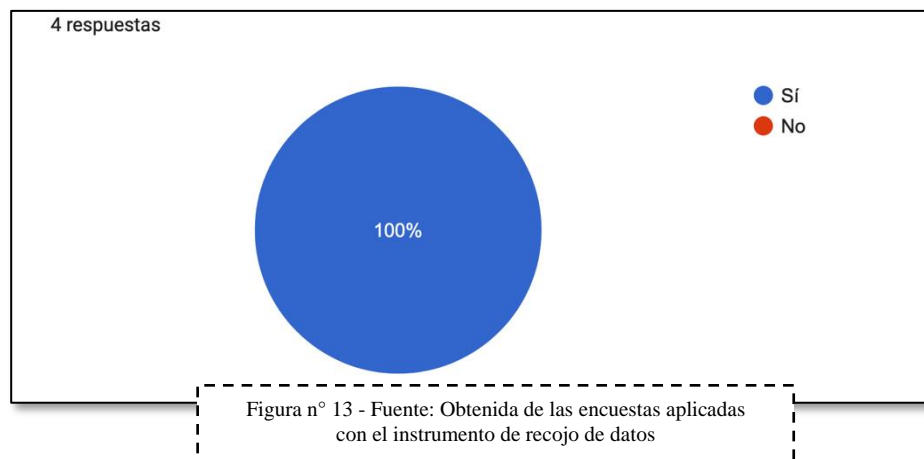
Tabla 12.- Resumen Ejecutivo 8	
Caso en relación con el segundo objetivo específico (ver Anexo 4.8)	
Nº de Resolución	0127-2022/SPC-INDECOPI
Nº de expediente	0373-2019/CPC-INDECOPI-AQP
Denunciante	Concepción Mamani
Denunciado	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori – Coopac Kori
Materia	Conclusión del Procedimiento
Síntesis del caso	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra de la cooperativa, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que el incumplimiento consistente en la no haber cumplido con la solicitud de gestión formulada por el consumidor, respecto a la no emisión de carta de no adeudo, afecta única y directamente al denunciante.
Interpretación de la investigadora	En el presente caso, observamos que la tendencia de los operadores del Derecho es considerar que, respecto de la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, prima el carácter trilateral; toda vez que, se acepta el desistimiento del consumidor, aduciendo que se ha afectado solo los intereses particulares del denunciante, motivo por el cual se debe concluir el procedimiento de forma anticipada.

3.4. Resultado N° 4 – Tercer Objetivo Específico

“Establecer cuál es la finalidad del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú, cuando han sido iniciados en acciones de parte y se diluciden sólo intereses particulares; y con ello, si la figura del desistimiento puede constituir un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento en mención”.

- **De la aplicación de la encuesta se obtuvo el siguiente resultado:**

La novena pregunta en relación al tercer objetivo específico fue: ¿Considera usted que el consumidor es parte del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, cuando éste es promovido a pedido de parte.



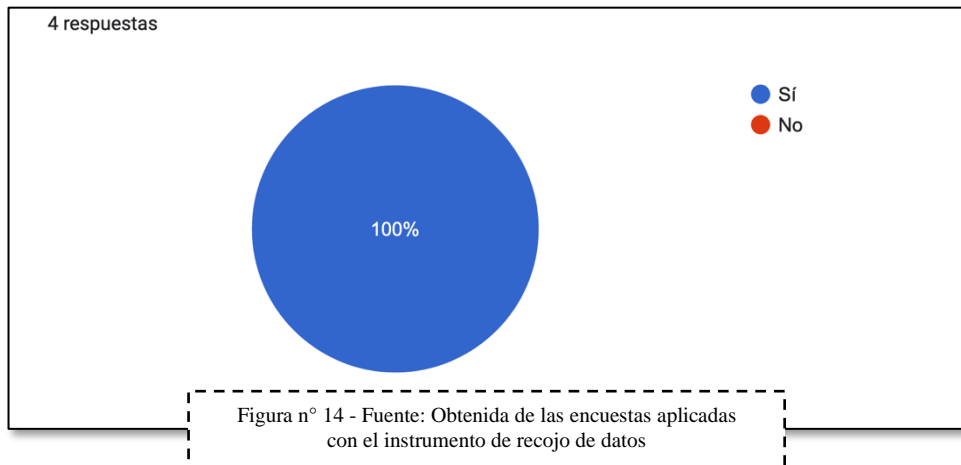
Como se observa, el 100% de los 4 especialistas, en Derecho del Consumidor y Derecho del Procedimiento Administrativo, encuestados respondió que sí consideran que el consumidor es parte del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, cuando éste es promovido a pedido de parte.

La décima pregunta en relación al tercer objetivo específico fue: Justificar la respuesta a la pregunta anterior. A continuación, se detallan las respuestas abiertas

en correlación con las respuestas a la novena pregunta analizada en el párrafo anterior:

Considera usted que el consumidor es parte del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, cuando éste es promovido por denuncia de parte.	Justificar respuesta a la pregunta anterior
Sí	Personalmente lo considero un procedimiento trilateral.
Sí	-
Sí	Es parte, en tanto se beneficia con las medidas correctivas que dicta la autoridad.
Sí	Debido a que el propio administrado puede desistirse o llegar a una conciliación o mediación con el denunciado, hecho que concluye el procedimiento.

La onceava pregunta en relación al tercer objetivo específico fue: Conforme a su experiencia profesional, ¿Usted está de acuerdo con concluir el procedimiento administrativo de protección al consumidor de forma anticipada en segunda instancia, a razón de la presentación del desistimiento?



Como se observa, el 100% de los 4 especialistas, en Derecho del Consumidor y Derecho del Procedimiento Administrativo, encuestados respondió que si consumidor se desiste, en segunda instancia se debe aceptar el desistimiento y

archivar el procedimiento en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte.

La doceava pregunta en relación al tercer objetivo específico fue: Justificar la respuesta a la pregunta anterior. A continuación, se detallan las respuestas abiertas en correlación con las respuestas a la onceava pregunta analizada en el párrafo anterior:

Conforme a su experiencia profesional, ¿Usted está de acuerdo con concluir el procedimiento administrativo de protección al consumidor de forma anticipada en segunda instancia, a razón de la presentación del desistimiento?	Justificación
Sí	Incluso el esquema sancionador de la LPAG no tiene como finalidad última la imposición de una sanción, sino reconducir la conducta del presunto infractor hacia el cumplimiento de sus disposiciones (todo el esquema de la supervisión, la fiscalización, como etapas previas, y el procedimiento sancionador se orientan a ello). En ese sentido, si la conducta del proveedor ha sido reconducida a la actuación perseguida por el Derecho y no ha afectado intereses de los particulares (en general. Un supuesto de excepción son los casos de discriminación en el consumo) no habría razón para la imposición de una sanción. En un esquema de procedimiento trilateral puro incluso dicho razonamiento se hace más fuerte. La pretensión del reclamante simplemente desaparece, siguiendo la sanción la misma suerte.
Sí	-
Sí	Porque se motivo en mérito a una denuncia de parte, por lo que no tendría sentido que continúe el mismo.
Sí	Al tratarse de un procedimiento iniciado por denuncia de parte y verse cumplida la pretensión, no resulta necesario que la autoridad siga destinando recursos a tramitar ese procedimiento.

- **De la aplicación del estudio de casos se obtuvo el siguiente resultado:** La guía de análisis de contenido fue utilizada para obtener los siguientes resúmenes ejecutivos con relación al tercer objetivo específico:

Tabla 13.- Resumen Ejecutivo 9	
Caso en relación con el tercer objetivo específico (ver Anexo 4.9)	
N° de Resolución	0029-2018/SPC-INDECOPI
N° de expediente	418-2016/CPC-INDECOPI-AQP
Denunciante	Ricardo Palao
Denunciado	Supermercados Peruanos S.A.
Materia	Conclusión anticipada del procedimiento por desistimiento
Síntesis del caso	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra del supermercado, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que la falta de idoneidad por haberlo retenido injustamente afectaba única y directamente, al consumidor.
Interpretación de la investigadora	En el presente caso, no se observa la afectación del interés general, o de terceros; por el contrario el hecho infractor, consistente en retener al consumidor sin justificación solo afectó exclusivamente, al denunciante. En este sentido, la finalidad del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, en donde se diluciden solo intereses particulares; es velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor y solucionar la controversia que se presente entre el denunciante y denunciado. Lo que justifica que, el consumidor al llegar a un acuerdo satisfactorio con el denunciado solicite su desistimiento del procedimiento y la conclusión de este.

Tabla 14.- Resumen Ejecutivo 10	
Caso en relación con el tercer objetivo específico (ver Anexo 4.10)	
N° de Resolución	0333-2021/SPC-INDECOPI
N° de expediente	0175-2020/CC1
Denunciante	Manuel Puento
Denunciado	Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
Materia	Idoneidad del servicio // Desistimiento
Síntesis del caso	Se concluyó el procedimiento iniciado por el consumidor en contra de la aseguradora, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, toda vez que,

	<p>el incumplimiento por no reparar oportunamente el vehículo del denunciante, en aplicación de la cobertura del seguro vehicular otorgada por la denunciada, solo ponen en evidencia una posible afectación de los intereses particulares del consumidor.</p>
<p>Interpretación de la investigadora</p>	<p>En el presente caso, no se observa la afectación del interés general, o de terceros; por el contrario el hecho infractor, consistente en la falta de cobertura del seguro vehicular exigido y contratado consumidor solo afectó exclusivamente, al denunciante. En este sentido, la finalidad del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, en donde se diluciden solo intereses particulares; es velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor y solucionar la controversia que se presente entre el denunciante y denunciado. Lo que justifica que, el consumidor al llegar a un acuerdo satisfactorio con el denunciado solicite su desistimiento del procedimiento y la conclusión de este.</p>

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

4.1.1. Limitaciones

En primer término, se consideró a las entrevistas como instrumento de la investigación, con la finalidad de contar a primera mano con la explicación de cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario (ver *Anexo 3*), sin embargo, a razón de la poca disponibilidad por parte de los especialistas se optó por realizar una encuesta con preguntas semiabiertas.

En segundo lugar, existen pocos especialistas en Derecho del Consumidor, en estricto, doctrinarios que se dediquen a publicar sus hallazgos en temas de protección al consumidor; en ese sentido, no existe una basta bibliografía a consultar para el tema de investigación.

4.1.2. Interpretación comparativa

En este extremo, se expone comparativamente los resultados con estudios previos citados; en base a los objetivos de investigación, así como con la hipótesis. Conforme se detalla a continuación:

Contrastación del objetivo general: “Describir qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022”

En primer término, conforme lo han expuesto los especialistas encuestados el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, no es un procedimiento sancionador puro, en su mayoría lo describe como un procedimiento trilateral – sancionador, es decir mixto; Ahora bien, el consumidor con su desistimiento puede dejar

sin efecto la resolución de primera instancia, acto que genera la apariencia de dejar sin efecto un acto administrativo; sin embargo, esta figura es analizada por la administración, y depende de ella sí deja sin efecto la resolución de primera instancia, porque puede darse el caso que se continúe con el trámite si se ven afectados intereses de terceros o el interés general. Es así que, la administración debe primero evaluar los presupuestos que la ley establece respecto al desistimiento; y luego, conforme a la normativa vigente concluir de forma anticipada el procedimiento, continuar de oficio con el mismo, o iniciar un nuevo procedimiento. Es decir, depende de la administración ponderar en cada caso en específico con el fin de proteger el interés general.

En segundo término, tenemos que de la revisión de los casos resueltos por la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Indecopi, no habría incidencia en la naturaleza sancionadora de los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte en materia de protección al consumidor; siempre y cuando se realice una adecuada motivación, justificando que la conclusión del procedimiento administrativo, a razón del desistimiento formulado por el consumidor, no afecte los intereses de terceros o el interés general. Esto debido a que, en las resoluciones analizadas N° 0008-2022/SPC-INDECOPI y N° 1995-2022/SPC-INDECOPI, se observó la falta de motivación al no justificar por qué el hecho denunciado no amerita una afectación de terceros o del interés general. Más aún, si de la resolución N° 1995-2022/SPC-INDECOPI, se advierte que se dejó sin efecto una medida correctiva complementaria ordenada por la primera instancia: “(...) *Tottus cumpla con implementar medidas de seguridad adecuadas que permitan mitigar el riesgo derivado de la implementación de dispensadores de agua ubicados en sus instalaciones con acceso al público ubicados en el centro comercial “Mega Plaza” de Independencia*”. Observando que, el dejar sin efecto dicha medida afecta el interés general de los consumidores expuestos.

Por otro lado, al relacionar estas consideraciones, se puede determinar que la hipótesis no queda corroborada, debido a que la aceptación del desistimiento convencional presentado por los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, no incide, en su naturaleza jurídica sancionadora; en la medida que se realice una adecuada motivación en las resoluciones o se creen lineamientos con el fin de no afectar el principio de predictibilidad y debido procedimiento.

Contrastación del primer objetivo específico: “Detallar como la normativa legal vigente regula el desistimiento de los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, en los casos resueltos por el Tribunal en materia de protección al consumidor del INDECOPI”.

De la revisión de las respuestas brindadas por los especialistas encuestados, en los casos que se presenten desistimiento y cumplan los requerimientos que la ley exige se debe concluir de forma anticipada el procedimiento. Asimismo, conforme a los casos que se han consultado, las normas vigentes aplicables es el artículo 107-A del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y los artículos 197° y 200° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General ; modificados hace algunos años.

Antes de las modificatorias, no se tenía claro el momento o la oportunidad que tenía el consumidor de desistirse, puesto que podía presentar su escrito de desistimiento solo antes de que se notifique la resolución final en la instancia, sin embargo, la norma no era clara al determinar a que instancia hacía referencia; lo que originaba interpretaciones contradictorias, y en consecuencia, resoluciones con fallos diferentes, respecto a casos semejantes.

Contrastación del segundo objetivo específico: “Definir cuál es la tendencia de algunos especialistas en derecho de protección al consumidor sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte”.

En este punto, la mayoría de los especialistas encuestados expresan que nos encontramos frente a un procedimiento trilateral – sancionador (mixto), en la medida que, independientemente, de que si el inicio es promovido por denuncia de parte, los consumidores constituyen parte del procedimiento como el tercero legitimado, toda vez que, si no pagan la tasa administrativa desestiman la denuncia, pueden conciliar o llegar a un acuerdo con el proveedor denunciado, pueden interponer recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento o cualquier otra resolución que les genere agravio, deben contar con la calificación de consumidor final para que su denuncia sea aceptada; en ese sentido, el consumidor al presentar su denuncia ante la administración pública se constituye como parte del procedimiento.

A razón de los casos consultados emitidos por la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Indecopi, tenemos la Resolución N° 1060-2015/SPC-INDECOPI, cuyo voto en discordia, expuesto por la ex señora Vocal, Ampuero; explicaba que los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor califican como un procedimiento administrativo trilateral y sancionador (mixto). En atención que, el Estado ha confiado al legislador crear este tipo de procedimientos con el fin de hacer efectiva la acción de interés público, a través del Indecopi, una institución administrativa pública, y a la vez debe hacer cumplir y proteger los derechos del consumidor, utilizando como instrumento el ius puniendi del Estado contra aquel que no cumpla con sus obligaciones como proveedor prescritas en el Código, conforme es exigible a través del artículo 65° de

nuestra Constitución, es por ello que la protección a los derechos de los consumidores constituye un deber por parte de la administración pública; y por otro lado, manifiesta procedimentalmente, características de un procedimiento trilateral.

Contrastación del tercer objetivo específico: “Establecer cuál es la finalidad del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú, cuando han sido iniciados en acciones de parte y se diluciden sólo intereses particulares; y con ello, si la figura del desistimiento puede constituir un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento en mención”.

Las características de este procedimiento en el cual el denunciante no se limita a pedir solo una sanción sino que interviene el mismo procedimiento, pudiendo incluso obtener una medida correctiva a su favor, ha llevado a algunos autores a entender que estamos ante un procedimiento mixto, es decir sancionador y trilateral; sin embargo sería posible plantearse si es necesario acudir al extremo de asumir esta posición que mezcla dos procedimientos dispares entre sí; toda vez que, las características en dichos procedimientos es distinta, mientras que un procedimiento trilateral es neutral respecto a la controversia, en un procedimiento sancionador no lo es, ya que finalmente decidirá si impone una sanción, debido a una infracción al ordenamiento jurídico que se nos ha encargado proteger. Además, caracterizar a un procedimiento como trilateral y como sancionador es un riesgo, porque los principios aplicables a cada uno de estos procedimientos son muy diferentes lo que podría ocasionar distorsiones.

Sin embargo, a razón de la finalidad del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, en donde se diluciden solo intereses particulares; el cual es velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor y solucionar la controversia que se presente entre el denunciante y denunciado; se justifica

que, el consumidor al llegar a un acuerdo satisfactorio con el denunciado solicite su desistimiento del procedimiento y la conclusión de este.

4.1.3. Implicancias

La presente investigación presenta implicancia práctica en la medida que constituye la primera investigación que tiene como objetivo describir la incidencia de la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, respecto de la naturaleza jurídica sancionadora desde antes de la modificación del Código y de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Implicancia académica, porque sienta las bases para una futura investigación que explique y defina la estructura del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, con la finalidad de resguardar el principio de predictibilidad y no encontrarnos frente a la expectativa del cambio de las políticas públicas para observar que naturaleza jurídica predomina en este tipo de procedimiento especial. E implicancia metodológica, porque establece las bases y parámetros de investigación científica para futuras investigaciones, en el sentido que, se utilizó metodológicamente, los instrumentos aceptados por la comunidad científica para la obtención de los resultados.

4.2. CONCLUSIONES

4.2.1. La aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor, no tendría incidencia en su carácter sancionador, toda vez que, se mantiene; inclusive si se evidencia la presunta afectación de intereses de terceros, la administración cuenta con la facultad de continuar con el procedimiento o iniciar uno nuevo en caso determine que la presunta infracción lo amerita.

- 4.2.2.** La normativa legal vigente que regula el desistimiento presentado por los consumidores, en acciones a petición de parte, son el artículo 107-A del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el artículo 197° y 200° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.2.3.** La tendencia de algunos especialistas en derecho de protección al consumidor sobre la naturaleza jurídica de los procedimientos administrativos por infracción a los derechos de los consumidores promovidos por denuncia de parte, es mixta; es decir, bilateral en cuanto a su carácter sancionador, y trilateral en cuanto a los intereses privados en cuestión que se expongan en la denuncia.
- 4.2.4.** La finalidad del procedimiento administrativo por infracción a los derechos de los consumidores no es la obtención de una sanción económica a favor del Estado peruano, sino salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores; en ese sentido, si tales intereses son satisfechos, las partes de mutuo acuerdo pueden negociar, y el consumidor desistirse del procedimiento administrativo, solicitando la conclusión del mismo, y dejando sin efecto cualquier consecuencia que derive del procedimiento administrativo promovido de parte, salvo alguna excepción prevista en la ley.

REFERENCIAS

- Rodríguez García, G. M. (2013). El Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor y El Regreso del "Lado Oscuro de la Fuerza". *Diálogo con la Jurisprudencia*, 27-30.
- Vilela Carbajal, J. E. (2013). Comentarios sobre la Naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor. *Diálogo con la Jurisprudencia*, 37-42.
- Morón Urbina, J. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Sandoval Valer, Jeysson. (8 de octubre de 2018). *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de El desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor ¿Puede concluir un procedimiento administrativo sancionador?: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11805>
- Cuyutupa Luque, Jorge Carlos. (11 de Mayo de 2017). *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor: ¿un frankenstein administrativo? Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental de la protección al consumidor: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8608>
- Cortez Tataje, J. C. (2013). En Defensa de la Naturaleza Mixta del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor Promovido por Denuncia de Parte. *Diálogo con la Jurisprudencia*, 31-36.
- Brewer, A. (2011). *Comentarios a la Jurisprudencia de Derecho Administrativo del Tribunal Constitucional Peruano (2000-2010)*. Perú: Ius Et Veritas.
- Ochoa Cardich, C. (2003). *Los Principios Generales del Procedimiento Administrativo*. En: *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley N° 27444*. Lima: Ara Editores.
- Pozo, C. D. (2005). *Control Difuso y Proceso Administrativo*. Lima: Palestra Editores.
- Sánchez, T. T. (2014). Fortalecimiento de la Supervisión para garantizar el cumplimiento de la Ley. *Foro Internacional - Mejores prácticas y lecciones en el ejercicio de la supervisión y sanción* (págs. 101 - 120). Lima: Indecopi.
- Gúzman Napurí, C. (2007). *El Procedimiento Administrativo*. Lima: Ara Editores.

- Cabanellas de Torres, G. (1989). *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires: Heliasta.
- Gúzman, C. (2007). *El Procedimiento Administrativo*. Lima: Ara Editores.
- González Navarro, F. (2004). *Comentarios a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*. Madrid: Civitas, tercera edición.
- Espinoza Espinoza, J. (2010). *Circulación de los modelos jurídicos de la responsabilidad civil en la tutela administrativa de los derechos del consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Espinoza, J. (2004). *Ley de Protección al Consumidor*. Lima, Perú: Editorial Rodhas.
- Guzmán Napurí, C. (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima: Ediciones Caballero Bustamantes.
- Espinoza, J. (2010). *Circulación de los modelos jurídicos de la responsabilidad civil en la tutela administrativa de los derechos del consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Gómez Apac, H. (2011). El Procedimiento Trilateral: ¿Cuasijurisdiccional? *Revista de Derecho Administrativo*, 15-42.
- Ezaine Ramírez, A. (2014). La Protección Jurídica al Consumidor Peruano en el 2014. *Revista Jurídica del Colegio de Abogados de la Libertad*, 396.
- Gúzman, Christian. (2016). *La Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública*. Lima: Instituto Pacifico.

ANEXOS

ANEXO N°. 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor y el desistimiento como forma de conclusión anticipada”			
<p>PROBLEMA:</p> <p>¿De qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú incide en su naturaleza sancionadora en el período 2015-2022?</p>	<p>OBJETIVOS: OBJETIVO GENERAL. Describir de qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú incide en su naturaleza sancionadora en el período 2015-2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1.- Detallar como la normativa legal vigente regula el desistimiento de los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, en los casos resueltos por el Tribunal en materia de protección al consumidor del INDECOPI. 2.- Definir cuál es la tendencia de algunos especialistas en derecho de protección al consumidor sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte. 3.- Establecer cuál es la finalidad del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú, cuando han sido iniciados en acciones de parte y se diluciden sólo intereses particulares; y con ello, si la figura del desistimiento puede constituir un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento en mención.</p> <p>JUSTIFICACIÓN: Académica; La presente investigación encuentra su justificación en el curso de Derecho de la Competencia y Regulador en el tema de protección del consumidor- Derecho Administrativo II en el tema de los Procedimientos Administrativos Especiales. Teórica: La presente investigación encuentra su justificación en la Teoría Mixta que sustenta que el Procedimiento Administrativo de Protección del consumidor tiene naturaleza tanto trilateral como sancionadora. Práctica: La presente investigación encuentra su justificación práctica porque actualmente, se permite la práctica de los desistimientos convencionales en cualquier instancia del procedimiento administrativo de protección al consumidor. Valorativa: Porque al hacer un análisis de la realidad social, y al permitirse el desistimiento en cualquier instancia del procedimiento administrativo, en materia de protección al consumidor, se estaría desincentivando a los proveedores, que a través de un mecanismo más célere, puedan satisfacer los reclamos de los consumidores como los métodos autocompositivos de solución de conflictos antes de iniciar el procedimiento en mención; por el contrario, al esperar que se presenten las denuncias para luego llegar a un acuerdo, habiendo accionado el aparato administrativo, generan un gasto innecesario al Estado.</p>	<p>HIPÓTESIS: La aceptación del desistimiento convencional presentado por los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide significativamente, en su naturaleza jurídica sancionadora; en la medida que se está afectando su carácter sancionador, debido que el desistimiento de un tercero interesado no puede surtir efectos respecto al procedimiento administrativo sancionador bajo el IUS PUNIENDI del Estado, porque únicamente su derecho está vinculado a la medida correctiva, sobre la cual tiene disponibilidad.</p> <p>VARIABLES: VARIABLE UNO La aceptación del desistimiento presentado por los consumidores en segunda instancia, en acciones a petición de parte. VARIABLE DOS: La naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú.</p>	<p>METODOLOGÍA: ENFOQUE Cualitativa TIPO DE INVESTIGACIÓN Según su fin: Básica Nivel de Profundidad del Conocimiento: Descriptiva DISEÑO No Experimental – Transversal POBLACIÓN Y MUESTRA Unidad de Análisis Caso donde se ha analizado el Desistimiento Convencional en segunda instancia del Procedimiento Administrativo de Protección del Consumidor, iniciado por denuncia de parte. Población Casos donde se ha analizado el Desistimiento Convencional en segunda instancia del Procedimiento Administrativo de Protección del Consumidor, iniciado por denuncia de parte, desde el año 2015 hasta el 2022. Muestra 10 casos de Desistimientos analizados en segunda instancia del Procedimiento Administrativo de Protección del Consumidor, iniciados por denuncia de parte, desde el año 2015 hasta el 2022. No Probabilística (Criterio de inclusión): - Desistimientos Convencionales analizados en la Sala Especializadora de Protección al Consumidor. - Resoluciones emitidas por la Sala Especializadora de Protección al Consumidor, cuyo fallo acepta el desistimiento solo dejando sin efecto la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte; más no la sanción administrativa. - Resoluciones emitidas por la Sala Especializadora de Protección al Consumidor, cuyo fallo acepte el desistimiento convencional en acciones a petición de parte, y ponga fin al Procedimiento Administrativo de Protección del Consumidor. - Resoluciones emitidas por la Sala Especializadora de Protección al Consumidor que versen sobre los casos en donde se formulen desistimientos de la pretensión y/o del procedimiento y se analicen intereses generales y/o particulares. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS - Encuesta: 4 especialistas en Derecho del Consumidor y Derecho del Procedimiento Administrativo. - Estudio de casos: 10 Resoluciones emitidas por el Tribunal en materia de protección del consumidor del Indecopi, en donde se analicen los desistimientos, desde el año 2015 hasta el 2022.</p>

ANEXO N°. 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Marco Teórico
La aceptación del desistimiento presentado por los consumidores en segunda instancia, en acciones a petición de parte.	Es un acto de disposición en el proceso, en el que quién se desiste sólo lo puede hacer en relación de los aspectos que le son propios, esto es, de aquellos que se encuentran en su esfera o ámbito de dominio; con el fin de dar por concluido un procedimiento administrativo iniciado con la denuncia formulada a pedido de parte; teniendo en cuenta si la afectación en el ámbito de los intereses particulares o si se afecta el interés general, puesto que, de ser lo último, se continuar de oficio con el procedimiento o iniciar uno nuevo.	----->	2.1 Definición de Desistimiento Convencional 2.1.1. Definición 2.1.2. Clases de desistimientos 2.1.2.1 Desistimiento del procedimiento 2.1.2.2 Desistimiento de la pretensión 2.1.3 Formalidad del desistimiento 2.1.4 Su finalidad
		- Materia disponible entre las partes	2.2 Materia Disponible entre las partes 2.2.1. Intereses de los particulares 2.2.2 Intereses colectivos 2.2.3 Intereses difusos 2.2.4 Interés publico
La naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú.	Este tipo de procedimiento administrativo, dirigido por INDECOPI cuenta con dos naturalezas (trilateral y sancionadora), toda vez que, la finalidad del procedimiento administrativo por infracción a los derechos de los consumidores no es solo la obtención de una sanción económica a favor del Estado peruano, sino salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores; en ese sentido, si tales intereses son satisfechos, las partes de mutuo acuerdo pueden negociar, y el consumidor desistirse del procedimiento administrativo, solicitando la conclusión del mismo, y dejando sin efecto cualquier consecuencia derive del procedimiento administrativo promovido de parte, salvo alguna excepción prevista en la ley.	----->	2.4. Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor 2.4.1 A cargo del INDECOPI
		- su naturaleza mixta	2.5. Naturaleza Mixta del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor 2.5.1. Procedimiento Administrativo Trilateral 2.5.1.2. Características 2.5.1.3. Sujetos 2.5.1.4. Inicios del Procedimiento Administrativo Trilateral 2.5.1.5. Naturaleza Jurídica 2.5.2. Procedimiento Administrativo Sancionador 2.5.2.1. Objeto del Procedimiento Administrativo Sancionador 2.5.2.2. Su finalidad 2.5.2.3. Naturaleza jurídica
		- En el Perú	2.6. Legislación Nacional 2.6.1. Ley del Procedimiento Administrativo General
		-Los principios del Procedimiento Administrativo	2.7 P. de Legalidad 2.7.P. de Verdad Material 2.7.P. de Predictibilidad

ANEXO N°. 3 CUESTIONARIO

1.- Usted cree que para aceptar el desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido a solicitud de parte, es necesario apartarse del carácter sancionador del mismo. Teniendo en cuenta que, el “Código de Protección y Defensa del Consumidor” lo denomina: “Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”

- a.- Sí
- b.- No

2.- Justificar la respuesta a la pregunta anterior

.....

3.- Conforme a la modificación del “Código de Protección y Defensa del Consumidor” a través del Decreto Legislativo N° 1308, el desistimiento puede ser planteado hasta antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa; por lo tanto, si el desistimiento se formula en la etapa de apelación y el procedimiento se concluye de forma automática, se genera la siguiente interrogante: ¿el consumidor puede dejar sin efecto un acto administrativo a través de su desistimiento?.

- a.- Sí
- b.- No

4.- Justificar la respuesta a la pregunta anterior

.....

5.- ¿Usted cómo resolvería los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, si en segunda instancia el consumidor se desiste?. Teniendo en cuenta que la resolución impugnada resolvió lo siguiente:

- *Ordenaron el cumplimiento de una medida correctiva*
- *Ordenaron el pago de las costas y costos del procedimiento*
- *Ordenaron una sanción administrativa*

- a.- Aceptar el desistimiento y archivar el procedimiento
- b.- Denegar el desistimiento y confirmar la resolución impugnada en todos sus extremos
- c.- Revocar la medida correctiva, el pago de costas y costos del procedimiento, y confirmar la sanción.

6.- Justificar respuesta a la pregunta anterior

.....

7.- ¿Cuál cree usted es la naturaleza del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte?

- a.- sancionador
- b.- Trilateral
- c.- Trilateral – sancionador, o mixta

8.- Justificar respuesta a la pregunta anterior

.....

9.- Considera usted que el consumidor es parte del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, cuando éste es promovido a pedido de parte.

a.- Sí

b.- No

10.- Justificar la respuesta a la pregunta anterior

.....

11.- Conforme a su experiencia profesional, ¿Usted está de acuerdo con concluir el procedimiento administrativo de protección al consumidor de forma anticipada en segunda instancia, a razón de la presentación del desistimiento?

a.- Sí

b.- No

12.- Justificar respuesta a la pregunta anterior

.....

El Procedimiento Administrativo en materia de Protección al Consum... <https://docs.google.com/forms/u/0/d/1LbetHJRie2wcsNqV0n6hyjPT..>

El Procedimiento Administrativo en materia de Protección al Consumidor y el Desistimiento como forma de Conclusión Anticipada

- *Encuesta orientada a los especialistas en Derecho Administrativo con experiencia en temas de Derecho de protección al consumidor.*
- *Las interrogantes versan sobre los procedimientos administrativos de protección al consumidor promovidos por denuncia de parte ante el Indecopi.*
- *Marca y/o completa todos los campos en blanco.*

1. Correo electrónico

2. Nombre y Apellidos
3. Cargo, área laboral, o especialidad
4. ¿Cuál cree usted es la naturaleza del procedimiento administrativo en material de protección al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte?

Marca solo un óvalo.
 - Sancionador
 - Trilateral
 - Trilateral - sancionador (mixto)

1 de 5 22/10/22, 15:58

La encuesta virtual se encuentra en el siguiente enlace: <https://forms.gle/fZobxrdStfJ4SnqA7>

ANEXO N.º 4: GUÍA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

Anexo 4.1

ESTUDIO DE CASO

RES. N.º 1060-2015/SPC-INDECOPI, de fecha 30 de marzo de 2015.

EXP. N.º 294-2014/PS0-INDECOPI-AQP



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Planteamiento del problema.**

- ¿De qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022?

- **Ojetivo General**

- Explicar qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 23 de junio de 2014, el consumidor denunció ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, el ORPS) al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank; toda vez que, en la base de datos del sistema interno del Banco aparecía como titular de una tarjeta de crédito con deuda ascendente a S/. 5082.77

soles, motivo por el cual fue reportado con calificación negativa ante la Central de Riesgos, pese a no mantener ningún vínculo contractual con el Banco.

- El 10 de octubre de 2014, mediante Resolución 430-2014/PS0-INDECOPI-ARQ, el ORPS declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor y ordenó al denunciado, como medida correctiva, que anule la cuenta de la tarjeta de crédito y cese el cobro de las obligaciones por los consumos realizados con la referida tarjeta. Finalmente, sancionó al Banco con una multa de 5 UIT por haberse acreditado que no tomó las medidas de seguridad adecuadas para verificar la identidad del consumidor; con una multa de 3 UIT por haberse acreditado que reportó negativamente al consumidor ante la Central de Riesgos, pese a que no mantenía una obligación crediticia con el denunciado; y lo condenó al pago de costas y costos del procedimiento.
- En atención a la apelación presentada por el Banco, el 07 de enero de 2015 por Resolución 007-2015/INDECOPI-ARQ, la Comisión de la Oficina Regional de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, el CPC), resolvió lo siguiente:
 - i) Denegó la solicitud de conclusión del procedimiento por desistimiento formulado por el consumidor.
 - ii) Confirmó el pago de las multas, detalladas anteriormente.
 - iii) Revocó el extremo de cumplir con la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento.
- El 22 de enero de 2015 el Banco interpuso recurso de revisión, por lo que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) a través de la Resolución N° 1060-2015/SPC-INDECOPI de fecha 30 de marzo de 2015, con un

voto en discordia, resolvió declarar infundado el recurso de revisión interpuesto por el Banco en todos sus extremos.

▪ **Argumentos del recurso de revisión:**

A continuación se detallará los alegatos del denunciado respecto al desistimiento presentado por el consumidor:

- i) La naturaleza de los procedimientos seguidos ante el ORPS deben ser entendidos como procedimientos especiales donde el consumidor se constituye bajo el status de parte, y no debe ser interpretado como un procedimiento sancionador puro.
- ii) Se interpretó de forma errónea los efectos del desistimiento en los procedimientos sumarísimos.

▪ **Análisis de la Sala:**

- La Sala interpretó que el procedimiento administrativo de protección al consumidor es el instrumento creado por el legislador para hacer efectiva la acción de proteger el interés público que el Estado ha delegado a la administración pública, con el fin de proteger a los consumidores.
- Asimismo, la Sala indica que este tipo de procedimientos canaliza la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones de los proveedores establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), conforme lo exige el artículo 65° de la Constitución Pólita del Perú, reconocido por el Tribunal Constitucional.
- Es por ello que los procedimientos administrativos de protección al consumidor únicamente pueden ser iniciados con la acción estatal , conforme al artículo 107° del Código.

- Antes de las modificatorias, la Sala indicaba que el desistimiento únicamente puede producirse antes de la existencia de un pronunciamiento de la autoridad, debido que, si se realizaba luego de imponer una sanción, ésta pertenece al Estado y no puede dejarse sin efecto por el pedido del consumidor. Es así que, el desistimiento solo alcanzaba sus efectos sobre los derechos subjetivos que derivaban de la sanción, como por ejemplo, la medida correctiva. Toda vez que, ante la puesta en conocimiento del hecho infractor, la administración estaba obligada a verificar la infracción y sancionar, acción que incluso se prolonga luego del desistimiento.
- La Sala dejó sin efecto la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento, por el desistimiento presentado por el consumidor por ser derechos subjetivos que únicamente dispone el denunciante.
- Además, la Sala manifestaba que aquel colegiado en su mayoría se había pronunciado de forma reiterada y en múltiples pronunciamientos, sobre los criterios expuestos respecto de los alcances del desistimiento en segunda instancia.
- En ese sentido, la finalidad del sistema de protección al consumidor, no sólo es la solución de los casos en concreto que son expuestos ante la administración o la satisfacción del interés en particular, sino que sigue un fin preventivo o disuasorio, de lo contrario, podríamos diluir esta finalidad si se acepta la conclusión del procedimiento por la interposición del desistimiento.
- **Voto en discordia:**
- Ahora bien, la Resolución analizada se emitió antes de la modificación del Código, en ese sentido, la Señora Vocal Ana Asunción Ampuero Miranda se pronunció indicando que el desistimiento podía ser aceptado en cualquier

instancia del procedimiento administrativo hasta que se agote la vía administrativa.

- La finalidad del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor es la atención de los conflictos entre el denunciante y denunciado y deben ser administrados por ellos mismos.
- El desistimiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor son convencionales y no unilaterales, es decir, no basta la sola voluntad del consumidor para su conclusión, sino que se exige la conformidad de la otra parte (el proveedor) quien puede no estar de acuerdo, puesto que desee que se pruebe su falta de responsabilidad por la infracción imputada en su contra y no contar con la incertidumbre de ser denunciado nuevamente.
- En el procedimiento de protección al consumidor iniciado de parte se manifiesta la combinación de las características de un proceso trilateral con el ejercicio de la potestad sancionadora.

▪ **Análisis de Resultados:**

“Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto al objetivo general de la investigación”

- En reiterada jurisprudencia de la Sala conformada por los Señores Vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo; han reconocido el carácter sancionador de los procedimientos sobre protección al consumidor iniciados por denuncia de parte. Con el voto en discordia de la Señora Vocal Ana Asunción Ampuero Miranda quien manifestaba su carácter mixto.
- En consecuencia, no se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor

promovido por denuncia de parte; toda vez que, antes de la modificación al Código y del TUO de la Ley 27444, se entendía que este tipo de procedimiento especial era sancionador puro, motivo por el cual se mantenía la sanción impuesta.

Anexo 4.2

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 1566-2017/SPC-INDECOPI, de fecha 27 de abril de 2017.

EXP. N° 0739-2016/CC2



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Planteamiento del problema.**

- ¿De qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022?

- **Ojetivo General**

- “Describir de qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 21 de julio de 2016, una pareja de esposos (en adelante, los consumidores) denunció a Blue Martín Beach Club S.A. (en adelante, la denunciada), por falta al deber de idoneidad al contratar un paquete de servicio de hospedaje, toda vez que, el 11 de abril de 2016, encontraron cucarachas en el comedor del hotel, solicitando su retiro del hotel, sin embargo, les informaron que no contaban con movilidad disponible, decidiendo quedarse, posteriormente, el 13 de abril de 2016, nuevamente, ocurrió el hecho infractor. Solicitando como medida correctiva la devolución de lo cancelado por el servicio y un resarcimiento económico por

daños ocasionados no menor a S/ 4000 soles, se realice una visita inspectiva al hotel y el pago de las costas y costos del procedimiento.

- El 19 de diciembre de 2016, mediante Resolución 2048-2016/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por los consumidores, sancionado al denunciado con multa de una 1 UIT, denegó las medidas correctivas solicitadas, y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Con fecha 02 de marzo de 2017, los consumidores se desistieron de la pretensión y solicitó se declare la conclusión definitiva del procedimiento.
- Se presentó recurso de apelación, por lo que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) y a través de la Resolución N° 1566-2017/SPC-INDECOPI de fecha 27 de abril de 2017 se resolvió aceptar el desistimiento presentado por los consumidores, y dejar sin efecto la Resolución emitida por la CPC; disponiendo a la CPC continúe de oficio el procedimiento contra la denunciada a fin de verificar la presunta existencia de cucarachas en el interior del comedor del referido hotel, por presunta afectación de intereses generales o de terceros.

▪ **Análisis de la Sala:**

- La Sala conformada por los señores Vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo; indicaron que las autoridades administrativas deben actuar de acuerdo a las facultades que le fueron atribuidas, por tal motivo, a razón de la modificación del Código a través del Decreto Legislativo N° 1308 publicado el 30 de diciembre de 2016, en donde se indica que de forma inmediata se debe aplicar a los procedimientos iniciados

incluso antes de la entrada en vigencia de la norma en mención, es decir, en el estado que se encuentren.

- Hacen la precisión que cuando el consumidor invoca el desistimiento, y no hace la precisión si se trata del desistimiento de la pretensión o del procedimiento, se entiende que estamos ante éste último; por lo tanto, el desistimiento podrá ser presentado hasta antes que se notifique la resolución que agota la vía administrativa.
- A razón del desistimiento presentado por los consumidores, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos requeridos por la norma, dejando sin efecto la Resolución 2048-2016/CC2.
- Respecto de la pertinencia de continuar el procedimiento de oficio, conforme el artículo 189.7 de la Ley de Procedimiento Administrativo General (modificado actualmente por el artículo 200.7 del TUO de la Ley 27444), prescribe que aceptado el desistimiento, la administración puede continuar de oficio si del análisis del caso considera que se afectado intereses de terceros. Pues bien, en el presente caso, los consumidores se han desistido, la Sala aprecia que la infracción denunciada consistente en la presunta falta al deber de idoneidad del servicio brindado por la denunciada el 11 y 13 de abril de 2016; toda vez que los insectos encontrados en el área del comedor del hotel constituyen también un elemento que refuerza la presunta afectación general antes advertida. Con esa premisa, al Indecopi le corresponde tutelar los intereses de aquellos que hubieran verse afectados por la existencia de cucarachas en el comedor del hotel, y en ejercicio de la facultad establecida en el artículo 104° de la Ley de Procedimiento Administrativo General (modificado actualmente por el artículo 115° del TUO de la Ley 27444), la Sala consideró, en atención a los medios probatorios que se

encuentran en el expediente, disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 continúe de oficio el presente procedimiento en contra de la denunciada. Por último, la Secretaria Técnica de la comisión debe realizar de forma previa una nueva imputación de cargos que recoja la presunta afectación de los intereses generales de otros consumidores, garantizando el debido procedimiento.

▪ **Análisis de Resultados:**

“Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto al objetivo general de la investigación”

- En el presente caso, no se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia del consumidor promovido por denuncia de parte, al aceptar el desistimiento en segunda instancia; toda vez que, la Sala derivó el expediente a la CC3 para que continúe de oficio con el trámite del procedimiento, al haberse verificado una presunta afectación de intereses de terceros o generales.

Anexo 4.3

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 0008-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 04 de enero de 2022.

EXP. N° 1266-2020/CC1



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Planteamiento del problema.**

- ¿De qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022?

- **Ojetivo General**

- “Describir de qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 27 de noviembre de 2020, la señora Janeth Renón Flores (en adelante, el consumidor) denunció al Banco BBVA (en adelante, la denunciada), por no adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se creen dos cuentas sin autorización y efectuar operaciones no reconocidas respecto del adquisición de productos financieron a nombre del consumidor.
- El 14 de julio de 2021, mediante Resolución 1686-2021/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, el CPC) declaró

fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionado a la denunciada con multa de una 3.10 UIT, ordenó como medidas correctivas reparadora cumpla con extornar a la cuenta de la tarjeta de crédito el importe de las operaciones no reconocidas, así como los intereses, comisiones y otros gastos generados, y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.

- El 13 de agosto de 2021, la denunciada apeló la Resolución 1686-2021/CC1.
- El 20 de septiembre de 2021, el consumidor presentó su desistimiento de la presensión y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 0008-2022/SPC-INDECOPI de fecha 04 de enero de 2022 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que se desistió de la pretensión denunciada, sin apreciarse de los hechos controvertidos una posible afectación al interés general o de terceros. Se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.

▪ **Análisis de la Sala:**

- La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio; a razón del artículo 200° del TUO de la Ley 27444, así como el artículo 107° A del Código, el cual prescribe que cuando se formule el desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agote la vía administrativa se declarará la conclusión anticipada, facultando a la autoridad continuar de oficio el procedimiento si del análisis de la denuncia se considera la afectación de intereses de terceros, o iniciar otro procedimiento por afectación del interés general.

- En ese sentido, la Sala indica que de los medios probatorios que obran en el expediente no se aprecia una posible afectación del interés general o de terceros, pues la conducta infractora, es decir la falta de adopción de medidas de seguridad solo habría afectado únicamente a los intereses del consumidor.
- Es por ello, que declararán concluido el procedimiento y dejan sin efecto la Resolución N° 1686-2021/CC1; archivando el expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del objetivo general de la investigación”

- En el presente caso, sí se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, al aceptar el desistimiento en segunda instancia; toda vez que, la Sala no motivó por qué del hecho denunciado no se desprende una posible afectación al interés de terceros o interés general; procediendo de forma mecánica con la conclusión del procedimiento y archivo del expediente. En ese sentido, cuales serían los lineamientos para determinar cuándo estamos en un caso con afectación de intereses particulares o generales.

Anexo 4.4

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 1995-2022/SPC-INDECOPI, del 27 de septiembre de 2022.

EXP. N° 0377-2019/ILN-CPC



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Planteamiento del problema.**

- ¿De qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022?

- **Ojetivo General**

- “Describir de qué manera la aceptación del desistimiento en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, incide en su naturaleza jurídica sancionadora en el período 2015-2022”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 19 de septiembre de 2019, la señora Betsabeth López (en adelante, el consumidor) denunció a Hipermercados Tottus S.A. (en adelante, la denunciada), por no adoptar las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar el accidente sufrido por su menor hija en sus instalaciones del centro comercial “Mega Plaza” ocurrido el 28 de julio de 2018, toda vez que se quemó la mano presionando el botón del dispensador de agua caliente que se encontraba a una “altura baja”.

- El 28 de agosto de 2020, mediante Resolución N° 379-2020/ILN-CPC, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionado a la denunciada con multa de una 3 UIT, ordenó como medidas correctivas complementaria que, Tottus cumpla con implementar medidas de seguridad adecuadas que permitan mitigar el riesgo derivado de la implementación de dispensadores de agua ubicados en sus instalaciones con acceso al público ubicados en el centro comercial “Mega Plaza” de Independencia; y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- El 28 de septiembre de 2020, la denunciada apeló la Resolución N° 379-2020/ILN-CPC, presentando el desistimiento del consumidor de la presensión y del procedimiento.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 1995-2022/SPC-INDECOPI de fecha 27 de septiembre de 2022 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del supermercado, en la medida que se desistió de la pretensión denunciada, sin apreciarse de los hechos controvertidos una posible afectación al interés general o de terceros. Se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
- **Análisis de la Sala:**
 - La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio; a razón del artículo 197° y 200° del TUO de la Ley 27444, así como el artículo 107° A del Código, el cual prescribe que cuando se formule el

desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agote la vía administrativa se declarará la conclusión anticipada, facultando a la autoridad continuar de oficio el procedimiento si del análisis de la denuncia se considera la afectación de intereses de terceros, o iniciar otro procedimiento por afectación del interés general.

- En ese sentido, la Sala indica que de los medios probatorios que obran en el expediente no se aprecia una posible afectación del interés general o de terceros, pues la conducta infractora, es decir la falta de adopción de medidas de seguridad solo habría afectado únicamente a los intereses del consumidor.
- Es por ello, que declararán concluido el procedimiento y dejan sin efecto la Resolución N° 379-2020/ILN-CPC; archivando el expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto al objetivo general de la investigación”

- En el presente caso, sí se observa incidencia en la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, al aceptar el desistimiento en segunda instancia; toda vez que, la Sala no motivó por qué del hecho denunciado no se desprende una posible afectación al interés de terceros o interés general; procediendo de forma mecánica con la conclusión del procedimiento y archivo del expediente. En ese sentido, cuales serían los lineamientos para determinar cuándo estamos en un caso con afectación de intereses particulares o generales.

- Asimismo, se debe precisar que, en primera instancia se ordenó como medidas correctivas y complementarias, que Tottus cumpla con implementar medidas de seguridad adecuadas que permitan mitigar el riesgo derivado de la implementación de dispensadores de agua ubicados en sus instalaciones con acceso al público ubicados en el centro comercial “Mega Plaza” de Independencia. Sin embargo, esta medida fue dejada sin efecto.

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 0010-2021/SPC-INDECOPI, de fecha 06 de enero de 2021.

EXP. N° 1659-2019/CC1



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Primer objetivo específico**

- “Detallar como la normativa legal vigente regula el desistimiento de los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, en los casos resueltos por el Tribunal en materia de protección al consumidor del INDECOPI”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 14 de noviembre de 2019, la señora Ana Chang (en adelante, el consumidor) denunció al Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, la denunciada), por no adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir se realicen cuatro transferencias no reconocidas vía internet, cargándolas a la cuenta de ahorros de la denunciante,.
- El 04 de septiembre de 2020, mediante Resolución 1248-2020/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionando a la denunciada con multa de una 3.40 UIT, ordenó como medidas correctivas reparadora cumpla con extornar a la cuenta de ahorros el importe de S/. 14 646,08 soles por concepto de la suma de las transferencias no reconocidas, así como los intereses, comisiones y otros gastos generados; y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.

- El 02 de octubre de 2020, la denunciada apeló la Resolución 1248-2020/CC1.
- El 31 de diciembre de 2020, el consumidor presentó su desistimiento de la prescripción y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 0010-2021/SPC-INDECOPI de fecha 06 de enero de 2021 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que se desistió de la pretensión denunciada, cuyo incumplimiento por la falta de adopción de medidas de seguridad en la medida se hicieron transferencias no reconocidas a través de internet; habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de intereses generales o de terceros. En ese sentido, se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.

▪ **Análisis de la Sala:**

- La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio; a razón del artículo 200° del TUO de la Ley 27444, así como el artículo 107° A del Código, el cual prescribe que cuando se formule el desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agote la vía administrativa se declarará la conclusión anticipada, facultando a la autoridad continuar de oficio el procedimiento si del análisis de la denuncia se considera la afectación de intereses de terceros, o iniciar otro procedimiento por afectación del interés general.
- En ese sentido, la Sala indica que de los medios probatorios que obran en el expediente no se aprecia una posible afectación del interés general o de terceros,

pues la conducta infractora, es decir la falta de adopción de medidas de seguridad solo habría afectado únicamente a los intereses del consumidor.

- Es por ello, que declararán concluido el procedimiento y dejan sin efecto la Resolución N° 1248-2020/CC1; archivando el expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del primer objetivo específico de la investigación”

En reiterada jurisprudencia de la Sala vienen aceptando el desistimiento formulado por el consumidor, concluyendo en segunda instancia el procedimiento administrativo promovido por denuncia de parte; en donde versan sobre incumplimientos respecto de la implementación de medidas de seguridad por parte de las entidades financieras; bajo el marco normativo vigente recaído en el artículo 107-A del Código, y el artículo 200° del TUO de la Ley N° 27444.

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 0652-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 30 de marzo de 2022.

EXP. N° 1408-2020/CC1



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Primer objetivo específico**

- “Detallar como la normativa legal vigente regula el desistimiento de los consumidores en segunda instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor en el Perú, en los casos resueltos por el Tribunal en materia de protección al consumidor del INDECOPI”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 19 de noviembre de 2020, el señor Edwin Sullcaray (en adelante, el consumidor) denunció al Banco BBVA (en adelante, la denunciada), por no cumplir con brindarle una información clara, completa y oportuna al denunciante acerca de las condiciones del servicio financiero contratado, toda vez que, habría realizado una reprogramación de su deuda sin cargo de intereses, sin embargo, le habrían cobrado la cuota de marzo de 2020.
- El 13 de agosto de 2021, mediante Resolución 2039-2021/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionando a la denunciada con multa de 5 UIT, y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- El 13 de agosto de 2021, la denunciada apeló la Resolución 2039-2021/CC1.
- El 31 de enero de 2022, el consumidor presentó su desistimiento de la prescripción y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 0652-2022/SPC-INDECOPI de fecha 30 de marzo de 2022 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del Banco, en la medida que se desistió de la pretensión denunciada, sin apreciarse de los hechos controvertidos una posible afectación al interés general o de terceros. Se dejó sin efecto la resolución apelada, y se dispuso el archivo del expediente.
- **Análisis de la Sala:**
- La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio; a razón del artículo 107° y 200° del TUO de la Ley 27444, así como el artículo 107° A del Código, el cual prescribe que cuando se formule el desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agote la vía administrativa se declarará la conclusión anticipada, facultando a la autoridad continuar de oficio el procedimiento si del análisis de la denuncia se considera la afectación de intereses de terceros, o iniciar otro procedimiento por afectación del interés general.
- En ese sentido, la Sala indica que de los medios probatorios que obran en el expediente no se aprecia una posible afectación del interés general o de terceros, pues la conducta infractora, es decir, el incumplimiento respecto de no haber cumplido con brindar información clara, completa y oportuna al consumidor respecto del servicio financiero contratado solo habría afectado únicamente, los intereses del consumidor; por lo tanto, no se aprecia una posible afectación de

intereses generales o de terceros. Se deja sin efecto la resolución apelada, y se dispone el archivo del expediente.

- Es por ello, que declararán concluido el procedimiento y dejan sin efecto la Resolución N° 2039-2021/CC1; archivando el expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del primer objetivo específico de la investigación”

- En reiterada jurisprudencia de la Sala vienen aceptando el desistimiento formulado por el consumidor, concluyendo en segunda instancia el procedimiento administrativo promovido por denuncia de parte; bajo el marco normativo vigente recaído en el artículo 107-A del Código, y el artículo 197° y 200° del TUO de la Ley N° 27444.

Anexo 4.7**ESTUDIO DE CASO**

RES. N° 1094-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 30 de mayo de 2022.

EXP. N° 009-2021/CPC-INDECOPI-AQP



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Segundo objetivo específico**

- “Definir cuál es la tendencia de algunos especialistas en derecho de protección al consumidor sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte.”

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 02 de abril de 2021, el señor Roy Álvarez (en adelante, el consumidor) denunció al Rimac Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, la denunciada), por haber anulado de forma unilateral y arbitraria el “seguro de protección familiar” contratado por el denunciante, argumentado que contaba con noventa días de primas pendientes de pago.
 - El 23 de diciembre de 2021, mediante Resolución N° 0597-2021/INDECOPI-AQP, la Comisión de Protección al Consumidor de la oficina regional de Arequipa (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionando a la denunciada con amnestación, toda vez que, la aseguradora se allanó al procedimiento de forma oportuna, y condenó el pago de las costas del procedimiento.
 - El 31 de enero de 2022, la denunciada apeló la Resolución N° 0597-2021/INDECOPI-AQP.

- El 31 de enero de 2022, el consumidor presentó su desistimiento de la pretensión y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 1094-2022/SPC-INDECOPI de fecha 30 de mayo de 2022 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra de la aseguradora, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros.
- **Análisis de la Sala:**
 - La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio; concluyeron, el desistimiento de la pretensión trae consigo la renuncia al inicio de otro procedimiento por el mismo objeto y causa, en ese sentido, de la revisión del documento presentado por el consumidor se evidencia que habría llegado a un acuerdo con la denunciada, motivo por el cual se desistió de la pretensión formulada y del procedimiento.
 - Asimismo, de los medios probatorios que obran en el expediente no se desprende una posible afectación de intereses de terceros o al interés general, por cuanto el presunto incumplimiento consistente en la anulación de forma unilateral y arbitraria del “seguro de protección familiar” contratado por el denunciante, argumentado que contaba con noventa días de primas pendientes de pago, afecta única y directamente al denunciante.
 - En es sentido, declaran concluido el procedimiento, y dejan sin efecto la Resolución apelada en todos sus extremos, disponiendo el archivo del expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del tercer objetivo específico de la investigación”

- En el presente caso, observamos que la tendencia de los operadores del Derecho es considerar que, respecto de la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, prima el carácter trilateral; toda vez que, se acepta el desistimiento del consumidor, aduciendo que se ha afectado solo los intereses particulares del denunciante, motivo por el cual se debe concluir el procedimiento de forma anticipada.
- Además en el caso en mención, se analizó la figura del allanamiento, figura por la cual la denunciada solo obtuvo como sanción una amonestación y la condena del pago de las costas del procedimiento, en primera instancia; pese a que, tales disposiciones quedaron sin efecto a razón del desistimiento en segunda instancia. Sin embargo, es importante resaltar la figura del allanamiento, puesto que es una característica de los procedimientos trilaterales.

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 0127-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 24 de enero de 2022.

EXP. N° 0373-2019/CPC-INDECOPI-AQR



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Segundo objetivo específico**

- “Definir cuál es la tendencia de algunos especialistas en derecho de protección al consumidor sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte.”

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 05 de septiembre de 2019, la señora Concepción Mamani (en adelante, el consumidor) denunció a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori – Coopac Kori (en adelante, la denunciada), por no entregar carta de no adeudo solicitada por el consumidor.
- El 19 de noviembre de 2020, mediante Resolución N° 0513-2020/INDECOPI-AQP, la Comisión de Protección al Consumidor de la oficina regional de Arequipa (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionando a la denunciada con amnestación, ordenando como medida correctiva la entrega de la carta de no adeudo, y condenó el pago de las costas del procedimiento.
- El 28 de diciembre de 2020, la denunciada apeló la Resolución N° 0513-2020/INDECOPI-AQP.
- El 24 de agosto de 2021, el consumidor presentó su desistimiento de la pretensión y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 0127-2022/SPC-INDECOPI de fecha 24 de enero de 2022 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra de la cooperativa, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros.

▪ **Análisis de la Sala:**

- La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio; concluyeron, el desistimiento de la pretensión trae consigo la renuncia al inicio de otro procedimiento por el mismo objeto y causa, en ese sentido, de la revisión del documento presentado por el consumidor se evidencia que habría llegado a un acuerdo con la denunciada, motivo por el cual se desistió de la pretensión formulada y del procedimiento.
- Asimismo, de los medios probatorios que obran en el expediente no se desprende una posible afectación de intereses de terceros o al interés general, por cuanto el presunto incumplimiento consistente en no entregar carta de no adeudo solicitada por el consumidor, afecta única y directamente al denunciante.
- En es sentido, declaran concluido el procedimiento, y dejan sin efecto la Resolución apelada en todos sus extremos, disponiendo el archivo del expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del tercer objetivo específico de la investigación”

- En el presente caso, observamos que la tendencia de los operadores del Derecho es considerar que, respecto de la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, prima el carácter trilateral; toda vez que, se acepta el desistimiento del consumidor, aduciendo que se ha afectado solo los intereses particulares del denunciante, motivo por el cual se debe concluir el procedimiento de forma anticipada.

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 0029-2018/SPC-INDECOPI, de fecha 05 de enero de 2018.

EXP. N° 418-2016/CPC-INDECOPI-AQP



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Tercer objetivo específico**

- “Establecer cuál es la finalidad del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú, cuando han sido iniciados en acciones de parte y se diluciden sólo intereses particulares; y con ello, si la figura del desistimiento puede constituir un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento en mención”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 24 de noviembre de 2016, el señor Ricardo Palao (en adelante, el consumidor) denunció al Supermercados Peruanos S.A. (en adelante, la denunciada), por intervenirlo en contra de su voluntad de forma injustificada, toda vez que, el 30 de octubre del 2016, realizó consumos en el patio de comidas del establecimiento de la denunciada, y al momento de su salida, le exigieron mostrar el comprobante de pago por los consumos realizados, de lo contrario no lo dejarían abandonar el establecimiento; motivo por el cual el consumidor tuvo que buscar los comprobantes en el tacho de basura del local, puesto que, luego de pagar e ingerir los alimentos consumidos optó por colocar los comprobantes de pagos en el basurero.
- El 12 de mayo de 2017, mediante Resolución 307-2027/INDECOPI-AQP, la Comisión de Protección al Consumidor de la oficina regional de Arequipa (en

adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionado a la denunciada con multa de una 10 UIT, y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.

- El 14 de junio de 2017, la denunciada apeló la Resolución 307-2017/INDECOPI-AQP.
- El 19 de junio de 2017, el consumidor presentó su desistimiento de la pretensión y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 0029-2018/SPC-INDECOPI de fecha 05 de enero de 2018 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra del supermercado, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que la falta de idoneidad por haberlo retenido injustamente afectaba única y directamente, al consumidor.
- **Análisis de la Sala:**
 - La Sala conformada por los Señores Vocales Asunción Ampuero Miranda, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle; concluyeron, el desistimiento de la pretensión trae consigo la renuncia al inicio de otro procedimiento por el mismo objeto y causa, en ese sentido, de la revisión del documento presentado por el consumidor se evidencia que habría llegado a un acuerdo con la denunciada, motivo por el cual se desistió de la pretensión formulada y del procedimiento.
 - Asimismo, de los medios probatorios que obran en el expediente no se desprende una posible afectación de intereses de terceros o al interés general, por cuanto la

presunta falta de idoneidad por haber retenido injustificadamente, al consumidor, afecta única y directamente al denunciante.

- En es sentido, declaran concluido el procedimiento, y dejan sin efecto la Resolución apelada en todos sus extremos, disponiendo el archivo del expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del tercer objetivo específico de la investigación”

- En el presente caso, no se observa la afectación del interés general, o de terceros; por el contrario el hecho infractor, consistente en retener al consumidor sin justificación solo afectó exclusivamente, al denunciante. En este sentido, la finalidad del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, en donde se diluciden solo intereses particulares; es velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor y solucionar la controversia que se presente entre el denunciante y denunciado. Lo que justifica que, el consumidor al llegar a un acuerdo satisfactorio con el denunciado solicite su desistimiento del procedimiento y la conclusión del mismo.

Anexo 4.10

ESTUDIO DE CASO

RES. N° 0333-2021/SPC-INDECOPI, de fecha 11 de febrero de 2021.

EXP. N° 0175-2020/CC1



- **INTRODUCCIÓN.**

- **Tercer objetivo específico**

- “Establecer cuál es la finalidad del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú, cuando han sido iniciados en acciones de parte y se diluciden sólo intereses particulares; y con ello, si la figura del desistimiento puede constituir un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento en mención”.

- **DESARROLLO.**

- **Descripción la situación de hecho:**

- El 07 de febrero de 2020, el señor Manuel Puente (en adelante, el consumidor) denunció a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, la denunciada), por no cumplir con reparar de forma oportuna el vehículo de su propiedad, a razón de la cobertura por seguro vehicular todo riesgo contratada por el consumidor y otorgada por la denunciada.
- El 20 de noviembre de 2020, mediante Resolución 1903-2020/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, el CPC) declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor, sancionando a la denunciada con multa de 2 UIT, además ordenó como medida correctiva que la denunciada adopte las acciones en el marco de la cobertura del seguro vehicular contratado por el consumidor; y condenó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- El 18 de diciembre de 2020, la denunciada apeló la Resolución 1903-2020/CC1.

- El 28 de diciembre de 2020, el consumidor presentó su desistimiento de la pretensión y del procedimiento iniciado en contra de denunciada.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a través de la Resolución N° 0333-2021/SPC-INDECOPI de fecha 11 de febrero de 2021 declaró concluido el procedimiento administrativo iniciado por el consumidor en contra de la aseguradora, en la medida que se desistió del procedimiento y de la pretensión formulada, sin apreciarse que del hecho denunciado exista una posible afectación del interés general o de terceros, debido a que la falta de idoneidad por no cumplir con reparar oportunamente el vehículo del denunciante, en aplicación de la cobertura del seguro vehicular otorgada por la denunciada, solo ponen en evidencia una posible afectación de los intereses particulares del consumidor.
- **Análisis de la Sala:**
 - La Sala conformada por los Señores Vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio; concluyeron que, el desistimiento de la pretensión trae consigo la renuncia al inicio de otro procedimiento por el mismo objeto y causa, en ese sentido, de la revisión del documento presentado por el consumidor se evidencia que habría llegado a un acuerdo con la denunciada, motivo por el cual se desistió de la pretensión formulada y del procedimiento.
 - Asimismo, de los medios probatorios que obran en el expediente no se desprende una posible afectación de intereses de terceros o al interés general; por lo tanto, de la lectura de la denuncia y de los medios probatorios que obran en el expediente se advierte que de los hechos controvertidos no se desprende una posible

afectación de terceros, solo podría poner en evidencia una posible afectación de los intereses particulares del consumidor.

- En es sentido, declaran concluido el procedimiento, y dejan sin efecto la Resolución apelada en todos sus extremos, disponiendo el archivo del expediente.

▪ **Análisis de resultados:**

”Análisis sentencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI respecto del tercer objetivo específico de la investigación”

- En el presente caso, no se observa la afectación del interés general, o de terceros; por el contrario el hecho infractor, consistente en la falta de cobertura del seguro vehicular exigido y contratado consumidor solo afectó exclusivamente, al denunciante. En este sentido, la finalidad del procedimiento administrativo de protección al consumidor promovido por denuncia de parte, en donde se diluciden solo intereses particulares; es velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor y solucionar la controversia que se presente entre el denunciante y denunciado. Lo que justifica que, el consumidor al llegar a un acuerdo satisfactorio con el denunciado solicite su desistimiento del procedimiento y la conclusión del mismo.

ANEXO N° 5: FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

<p>Tipo de fuente bibliográfica: guía para asesores jurídicos del Estado</p> <p>Autor(a) o autores:</p> <p>Año: 2013</p> <p>Título de la fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico; Junio 2017, p 84</p> <p>Autor de sección de libro o artículo:</p> <p>Título de la sección de libro o del artículo: El Procedimiento Administrativo Sancionador</p> <p>p o pp: 35</p>	<p>Editorial: Hecho el Deposito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2017-07773</p> <p>Ciudad, país: Lima, Perú</p> <p>N° de páginas: 84</p> <p>Fecha de consulta: 13/01/20</p> <p>Tipo de biblioteca: Virtual: x Física:</p> <p>Nombre de la biblioteca: Pág. Web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p>
<p>"El procedimiento administrativo sancionador ha sido definido como el conjunto de trámites y formalidades que debe observar la Administración para dirigir el ejercicio de su potestad sancionadora y brindar garantías a los administrados a quienes se les impute la comisión de una infracción administrativa. Como tal, el procedimiento administrativo sancionador presenta caracteres inherentes a su propia naturaleza, así como garantías vinculadas a la proscripción de cualquier forma de arbitrariedad (...)"</p>	
<p>N° de edición: Segunda</p>	



EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

<p>Tipo de fuente bibliográfica: artículo de revista jurídica</p> <p>Autor(a) o autores:</p> <p>Año: 2013</p> <p>Título de la fuente: Dialogo con la Jurisprudencia; 2013, N° 173, p 17- 25.</p> <p>Autor de sección de libro o artículo:</p> <p>Título de la sección de libro o del artículo: Naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor: ¿Mixta o Sancionadora?</p> <p>p o pp:</p>	<p>Editorial: Dialogo con la Jurisprudencia</p> <p>Ciudad, país: Lima, Perú</p> <p>N° de páginas:</p> <p>Fecha de consulta: 18/09/13</p> <p>Tipo de biblioteca: Virtual: Física: X</p> <p>Nombre de la biblioteca: Daniel Rodriguez Hoyle</p>
<p>"La Sala Especializada de Protección al Consumidor estableció en la Resolución N° 3484-2012/SPC-INDECOPI que el procedimiento administrativo de protección al consumidor tiene naturaleza estrictamente sancionadora, apartándose así de pronunciamientos anteriores que reconocen su naturaleza mixta. Así mismo, sobre la base del referido criterio, señaló que el desistimiento convencional de la resolución que pone fin a la primera instancia, pues cuando esta se pronuncia e impone una sanción debe continuarse con el procedimiento administrativo porque la sanción le pertenece al Estado y no puede dejarse sin efecto a pedido de un particular. (...)"</p>	
<p>N° de edición: 173</p>	

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

<p>Tipo de fuente bibliográfica: artículo de revista jurídica Autor(a) o autores: Jorge Eduardo Vilela Carbajal Año: 2013 Título de la fuente: Diálogo con la Jurisprudencia; 2013, N° 173, p 37- 42. Autor de sección de libro o artículo: Título de la sección de libro o del artículo: Comentarios sobre la Naturaleza del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor” p o pp:</p>	<p>Editorial: Diálogo con la Jurisprudencia Ciudad, país: Lima, Perú N° de páginas: Fecha de consulta: 18/09/13 Tipo de biblioteca: Virtual: Física: X Nombre de la biblioteca: Daniel Rodriguez Hoyle</p>
<p>“El autor analiza la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor, así como hasta qué momento resulta pertinente que la autoridad administrativa apruebe el desistimiento planteado por el denunciante. Sobre la base de dicho análisis sostienen que una vez que la administración Pública ha ejercido su potestad infractor, tal sanción solo puede ser materia de revocación a través de los recursos impugnatorios pertinentes, más no podría ser objeto de disposición de las partes a través de la figura procesal del desistimiento, pues ello implicaría desconocer la sanción y movilizar todo el sistema estatal innecesariamente sin que se repriman las conductas que afectan el normal funcionamiento del mercado”.</p>	
<p>N° de edición: 173</p>	

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

<p>Tipo de fuente bibliográfica: artículo de revista jurídica Autor(a) o autores: Gustavo M. Rodríguez García Año: 2013 Título de la fuente: Dialogo con la Jurisprudencia; 2013, N° 173, p 27-30. Autor de sección de libro o artículo: Título de la sección de libro o del artículo: El Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor y el Regreso del “Lado Oscuro de la Fuerza” p o pp:</p>	<p>Editorial: Dialogo con la Jurisprudencia Ciudad, país: Lima, Perú N° de páginas: Fecha de consulta: 18/09/13 Tipo de biblioteca: Virtual: Física: X Nombre de la biblioteca: Daniel Rodriguez Hoyle</p>
<p>“En este artículo se plantean algunas consideraciones respecto del criterio adoptado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor sobre la naturaleza del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, conforme al cual este tendría una naturaleza puramente sancionadora. El autor considera que tal concepción es errónea e ilegal, pero lamentablemente ya ha sido aplicada por el INDECOP para limitar los efectos del desistimiento planteado por los consumidores en segunda instancia administrativa, así como para asumir competencia no obstante haber perdido el consumidor denunciante interés para obrar; con lo cual pareciera que estamos siendo conducidos hacia la transformación del sistema de protección al consumidor en uno de tutela de los intereses del Estado”.</p>	
<p>N° de edición: 173</p>	

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

<p>Tipo de fuente bibliográfica: artículo de revista jurídica</p> <p>Autor(a) o autores: Juan Carlos Cortez Tataje</p> <p>Año: 2013</p> <p>Título de la fuente: Dialogo con la Jurisprudencia; 2013, N° 173, p 31-36.</p> <p>Autor de sección de libro o artículo:</p> <p>Título de la sección de libro o del artículo: En Defensa de la Naturaleza Mixta del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor Promovido por Denuncia de Parte</p> <p>p o pp:</p>	<p>Editorial: Dialogo con la Jurisprudencia</p> <p>Ciudad, país: Lima, Perú</p> <p>N° de páginas:</p> <p>Fecha de consulta: 18/09/13</p> <p>Tipo de biblioteca: Virtual: Física: X</p> <p>Nombre de la biblioteca: Daniel Rodriguez Hoyle</p>
<p>"En este artículo se analizará críticamente la tesis asumida recientemente por la Sala Especializada de Protección al Consumidor del INDECOPI respecto a la naturaleza de los procedimientos administrativos por infracción a los derechos de los consumidores promovidos por denuncia de parte, evaluándose básicamente si ella guarda concordancia con las normas y principios que inspiran la actuación administrativa del Estado. El Autor considera que dichos procedimientos tienen una naturaleza mixta (bilateral en cuanto a su carácter sancionador y trilateral en cuanto a los intereses privados en cuestión), y no una naturaleza puramente sancionadora como inadecuadamente ha señalado la referida autoridad administrativa".</p>	
<p>N° de edición: 173</p>	