



RESOLUCIÓN FINAL N° 0387-2020/PS1

EXPEDIENTE N° : 006-2020/PS1-IAC
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
(OPS N° 1)
INTERESADO : HENRY FRANK DELGADO CHUMBES
(EL SEÑOR DELGADO)
ADMINISTRADA : ONCOSALUD S.A.C.
(ONCOSALUD)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO
SANCIÓN
CUM N° : 20200000002196

Lima, 27 de febrero de 2020

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 18 de julio de 2017, el señor Delgado suscribió un acuerdo conciliatorio con Oncosalud en el procedimiento seguido bajo el Expediente N° 305-2017/CC1.
2. Mediante escrito del 23 de enero de 2020, el interesado denunció el incumplimiento del primer extremo del referido acuerdo conciliatorio.
3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de enero de 2020, se dio inicio al presente procedimiento, requiriendo que, en el plazo de 5 días hábiles, Oncosalud cumpla con presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del extremo denunciado del acuerdo conciliatorio materia de denuncia. La referida resolución fue efectivamente notificada a la administrada el 31 de enero de 2020.

II. ANÁLISIS:

II.1. Sobre el cumplimiento del Acuerdo Conciliatorio

4. El Indecopi posee mecanismos expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, se utilizan los mecanismos alternativos de solución de conflictos como la conciliación¹.
5. El artículo 108° del Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código) señala como un supuesto de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdo conciliatorio

¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo VI.- POLÍTICAS PÚBLICAS

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 108°.- (...)

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan. (...)

o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia. Al respecto, el objetivo de una audiencia de conciliación es que consumidor y proveedor arriben a un acuerdo satisfactorio, poniendo fin a la controversia. En estos casos, se presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.

6. Por ello, configura una grave afectación a los intereses del consumidor que un proveedor asuma un compromiso frente a él, que lo incentive a no continuar con el procedimiento administrativo que correspondería, y que no cumpla. En ese sentido, el artículo 110° del Código³ faculta al Indecopi a imponer multas coercitivas con el objeto de impulsar el cumplimiento de los acuerdos celebrados entre consumidor y proveedor, aprobados por la autoridad administrativa.
7. Asumir el compromiso por la vía de conciliación sólo con el fin de evitar el inicio de un procedimiento administrativo, o como en el presente caso pretender conseguir el desistimiento del interesado, sin intención de cumplirlo o desvirtuarlo es una conducta reprochable que genera desconfianza a este mecanismo de solución de controversias y sobretudo un daño al consumidor, quien no sólo tiene pendiente la satisfacción de sus expectativas sino que debe incurrir en costos para obtener su cumplimiento.
8. La finalidad de la celebración de un acuerdo conciliatorio es posibilitar una solución consensuada y expeditiva a los conflictos de intereses suscitados entre las partes sin necesidad de involucrar a la autoridad administrativa más que como un ente conciliador. Sin embargo, dicha posibilidad no debe ser utilizada como una forma de dilatar la solución de los reclamos de los consumidores y evitar que se impongan medidas correctivas y/o sanciones a los posibles infractores ya que ello implicaría desnaturalizar la finalidad de los acuerdos conciliatorios.
9. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1873-2010/SC2-INDECOPI del 23 de agosto de 2010, es el siguiente:

*“... 25. Esta Sala debe ser enfática en precisar que, a su criterio, **los incumplimientos de acuerdos conciliatorios son infracciones de naturaleza muy grave** y que, en consecuencia, deberían ser sancionados de acuerdo a dicha circunstancia. De lo contrario, la celebración de acuerdos conciliatorios podría ser empleado estratégicamente por considerar que su incumplimiento acarrea sanciones inferiores a las que podrían generarse en caso la autoridad analice y se pronuncie sobre la denuncia planteada.*

26. La inobservancia de acuerdos conciliatorios no sólo afecta a las propias partes sino que incide negativamente en la labor de la propia autoridad que debe dedicar recursos orientados a brindar oportunidades para la celebración de estos acuerdos, los cuales se ven desperdiciados si los compromisos asumidos pueden ser ignorados de forma sencilla y rentable...”

[Énfasis agregado]

3

CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110°.- (...)

El Órgano Resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPI y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

M-OPS-04/01

II.2. De la denuncia de incumplimiento del acuerdo conciliatorio

10. Mediante escrito de fecha 23 de enero de 2020, el interesado denunció el presunto incumplimiento del primer extremo del referido acuerdo conciliatorio, el cual consiste en lo siguiente:

*“ONCOSALUD, por una política comercial, de atención al cliente y excepcional, ratifica en esta acta que se ha retirado de su base de datos el número telefónico 953627525 de titularidad de **EL DENUNCIANTE** y, asimismo, mandarán una comunicación al call center encargado para que no realicen llamadas, ni envíos de mensajes de texto ni ninguna otra comunicación a dicho número telefónico. (...)”.*

11. En este sentido, correspondía a Oncosalud acreditar haber cumplido con este extremo del acuerdo conciliatorio. Sin embargo, la administrada no presentó ningún medio probatorio que acredite el cumplimiento del extremo indicado, por lo que, su actuar conlleva a una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por el interesado, conforme precisa el artículo 233.1° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, el TUO de la LPAG), el cual establece que las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas cuando no hayan sido negadas en la contestación.
12. Por lo tanto, este Órgano Resolutivo considera que corresponde sancionar a Oncosalud por el incumplimiento del primer extremo del acuerdo conciliatorio celebrado con el interesado el 18 de julio de 2017.

II.3. Graduación de la sanción:

13. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de un administrado, adecuando su conducta al cumplimiento de determinadas normas.
14. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por la comisión de las infracciones; de lo contrario, el administrado recibiría el mensaje de que, aún en caso de que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción, razón por la que podría optar por cometer la infracción antes de cumplir con las normas.
15. En el presente caso, corresponde hacer efectivo el apercibimiento previsto en la Resolución Final N° 1644-2019/PS1⁵, por lo que, se considera que debe imponerse a la denunciada una multa ascendente a 1 UIT.
16. Adicionalmente, resulta necesario requerir a Oncosalud el cumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado con el interesado el 18 de julio de 2017.

⁴ **TUO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 233°.- Contestación de la reclamación

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 113 de la presente Ley, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho. Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas. (énfasis nuestro)

⁵ Resolución emitida en el trámite del Expediente N° 29-2019/PS1-IAC, a través de la cual se impuso a Oncosalud S.A.C. una multa ascendente a 0,5 UIT, bajo apercibimiento de que la misma fuera duplicada en caso de mantenerse el incumplimiento.

II.4. Costas y costos del procedimiento:

17. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁶ dispone que la Autoridad Administrativa podrá ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi. De manera concordante, inciso vi) del literal d) del apartado 7.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI⁷, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, se otorga al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor la facultad de ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.
18. Por tanto, resulta conveniente precisar que en lo concerniente a los criterios adoptados por la Sala en vía de revisión, el artículo IV del TUO de la LPAG, establece la *predictibilidad* como uno de los principios que deben regir el procedimiento, en mérito al cual la autoridad debe brindar a los administrados información veraz, completa y confiable de tal manera que puedan tener conciencia de cuál será el resultado final que se tendrá en los procedimientos administrativos; sin embargo, este principio no debe ser entendido como una obligación de la Administración de mantener incólumes los criterios adoptados en un momento dado, sino de brindar garantías a los administrados para que puedan adecuar su conducta a las reglas y criterios interpretativos existentes.
19. En tal sentido, el TUO de la LPAG también señala en el numeral 2 del artículo VI que los criterios interpretativos establecidos por las entidades, pueden ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general, precisando que en dicho escenario la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados.
20. Por tanto, se concluye que cada Órgano Resolutivo goza de autonomía resolutoria respecto del establecimiento de criterios aplicables a sus procedimientos, pudiendo apartarse justificadamente de un criterio de interpretación adoptado anteriormente, incluso por la Sala; ello, siempre que no corresponda a un precedente de observancia obligatoria, el cual es de obligatorio cumplimiento, en tanto busca la emisión de pronunciamientos predecibles y cuya emisión como su eventual modificación requieren de una formalidad especial estipulada en el artículo IV del TUO de la LPAG.
21. Asimismo, cabe advertir que los procedimientos por incumplimiento de medidas correctivas, así como los procedimientos por incumplimiento del pago de liquidación de costas y costos son procedimientos administrativos sancionadores que revisten una baja complejidad en su tramitación, por cuanto, el accionar del denunciante se limita realizar una simple comunicación al presente Órgano Resolutivo, a fin de poner en conocimiento el incumplimiento de un mandato ordenado por la Autoridad de Consumo.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. (...)

⁷ **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA
(...)
d) Declarar la inadmisibilidad de la denuncia o emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la improcedencia de la denuncia; ii) la conclusión anticipada del procedimiento; iii) la existencia de infracción; iv) la imposición de sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código; v) las medidas correctivas que resulten aplicables; vi) la condena al pago de costas y costos del procedimiento; vii) el archivo del procedimiento por inexistencia de infracción; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.

22. Así, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado respecto a las características del procedimiento que hay que tomar en consideración al momento de considerar que éste se trata de uno de baja complejidad⁸. Para analizar la complejidad, el Órgano Jurisdiccional ha establecido que para valorar la complejidad del asunto es menester tomar en consideración factores tales como:
- a. La naturaleza y gravedad del delito
 - b. Los hechos investigados
 - c. Los alcances de la actividad probatoria para el esclarecimiento de los eventos
 - d. La pluralidad de agraviados o inculpados
 - e. Algún otro elemento que permita concluir, con un alto grado de objetividad, que la dilucidación de una determinada causa resulta de baja complejidad o resulta particularmente complicada y difícil.
23. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, establece que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, *además de la sanción correspondiente, se podrá ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento*. Como se puede observar, la redacción del mencionado artículo alude, en primer lugar, que el mandato de pago de costas y costos es independiente a la sanción administrativa que corresponda; y, en segundo lugar, que la Autoridad Administrativa tiene la posibilidad, mas no la obligación, de ordenar dicho pago, encontrándose dentro de la potestad administrativa en base a los criterios, debidamente motivados, que el Órgano Resolutivo considere pertinentes.
24. En cuanto a la calificación como un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo al artículo 106° del Código, es preciso indicar que los procedimientos sancionadores de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal 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, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento administrativo sancionador es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código, y también para el control que sobre éstos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, sancionando su incumplimiento de corresponder⁹.
25. El haberse incluido a los procedimientos de incumplimiento de pago de medidas correctivas y de incumplimiento de liquidación de costas y costos en la clasificación de *sancionador* de acuerdo a lo previsto en el referido artículo 106°; no lo torna en un procedimiento complejo por la sola evocación. Muestra de ello es la forma como los interesados ponen en conocimiento de la Autoridad este tipo de denuncias. Así, para que las mismas sean recibidas por la Autoridad de Consumo únicamente se necesita la comunicación de la parte interesada en un formato de comunicación de incumplimiento, sin la necesidad de presentar un escrito adicional, el cual se tramita en el Órgano Resolutivo competente. Por ello, este Órgano Resolutivo concluye que objetivamente se encuentra demostrada la exigua actividad probatoria que debe efectuar el interesado de la pretensión.
26. Consecuentemente, si el mandato de pago de costos se encuentra dentro de la potestad administrativa como una posibilidad y no como una obligación; este Órgano Resolutivo es de la opinión que, para determinar si corresponde o no el pago de los costos en los procedimientos por incumplimiento de medidas correctivas, así como en los incumplimientos de costas y costos, resulta de necesaria aplicación lo concebido por el Tribunal Constitucional respecto a la complejidad del asunto.

⁸ EXP. N° 2915-2004-HC/TCL

⁹ En el mismo sentido se ha pronunciado la Sala, mediante la Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI.
M-OPS-04/01

27. Así, encontramos que el origen y tipo de tramitación de estos procedimientos resulta de baja complejidad llevando a concluir a este Órgano Resolutivo que, al no ameritar la participación de un abogado, no resulta razonable ordenar una liquidación de costos. Aún si a pesar de ello, los interesados decidieran contar con la asesoría de un letrado, la actividad procesal en este tipo de expedientes resulta mínima pues basta con la comunicación de incumplimiento para que el órgano resolutivo inicie la actividad sancionadora de verificar dicho incumplimiento.
28. Tomando en consideración los argumentos establecidos por el Tribunal Constitucional, este Órgano Resolutivo establece, para el caso en particular y en adelante, los siguientes criterios para ordenar el pago de los de costos en los procedimientos, verificándose:
- La naturaleza o gravedad de la infracción
 - Los hechos investigados
 - Los alcances de la actividad probatoria para el esclarecimiento de los eventos
 - Algún otro elemento que permita concluir, con un alto grado de objetividad, la complejidad de la dilucidación de una determinada causa
29. Así, en el caso particular, encontramos:

Criterio	Análisis del caso
<i>Naturaleza o gravedad de la infracción</i>	Incumplimiento de mandato. Procedimiento sancionador cuya titularidad es de la Autoridad de Consumo, conforme el T.U.O. de la Ley N° 27444
<i>Hechos investigados</i>	Si el proveedor cumplió con lo ordenado por la Autoridad de consumo
<i>Alcances de la actividad probatoria para el esclarecimiento de los eventos</i>	Baja. El interesado solo tuvo que comunicar que el proveedor no cumplió. Es el proveedor quien deberá demostrar cumplimiento, por estar en su esfera de control.
<i>Otro elemento que permita concluir, con un alto grado de objetividad, la complejidad de la dilucidación de una determinada causa</i>	El proveedor se allanó / El proveedor no respondió / El proveedor no logró demostrar / Sólo cumplimiento tardío, el proveedor ya cumplió

30. Por las consideraciones antes expuestas y en atención a la prerrogativa conferida por la normativa antes señalada, este Órgano Resolutivo estima que no corresponde ordenar el pago de costos del presente procedimiento de incumplimiento del acuerdo conciliatorio, el cual resulta ser un procedimiento que reviste una baja complejidad, según lo desarrollado previamente.
31. Respecto al pago de costas del presente procedimiento, debemos indicar que Oncosalud deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al interesado las costas del presente procedimiento de incumplimiento del acuerdo conciliatorio que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00¹⁰.

III. RESOLUCIÓN

¹⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PRIMERO: Requerir a Oncosalud S.A.C. que cumpla con el primer extremo del acuerdo conciliatorio celebrado con el señor Henry Frank Delgado Chumbes el 18 de julio de 2017, bajo apercibimiento de duplicar la multa impuesta.

SEGUNDO: Informar al señor Henry Frank Delgado Chumbes que, en el caso que Oncosalud S.A.C. mantenga el incumplimiento del acuerdo conciliatorio, deberá presentar una nueva denuncia a efectos de evaluarse la imposición de una nueva multa.

TERCERO: Sancionar a Oncosalud S.A.C. con 1 UIT, por el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio celebrado con el señor Henry Frank Delgado Chumbes el 18 de julio de 2017.

CUARTO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa¹¹, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹², bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹³. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴.

QUINTO: Ordenar a Oncosalud S.A.C. el pago de las costas ascendentes a S/ 36.00 incurridas por el señor Henry Frank Delgado Chumbes en el presente procedimiento de incumplimiento de acuerdo conciliatorio, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

SEXTO: Informar a Oncosalud S.A.C. que deberá presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el pago de las costas ordenadas en la presente resolución en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de aplicarse la multa coercitiva establecida en el artículo 118° de la Ley N° 29571.

¹¹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: Seleccionar pagos y transferencias. Seleccionar pago de servicios. Seleccionar Instituciones (Indecopi). Seleccionar el concepto de pago (multas). Ingresar el número de CUM. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹² Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹³ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



SÉPTIMO: Informar que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte interesada deberá comunicarlo a este Órgano Resolutivo, a fin de evaluar la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse es el de apelación¹⁵. Para tal efecto, se considerará el término establecido en el artículo 216° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, por lo que dicho recurso debe ser presentado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁶; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

NOVENO: Disponer la inscripción de Oncosalud S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°¹⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

PEDRO QUIÑONES CASANOVA

Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1**

SHA

- ¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"
- ¹⁶ **TUO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 218.- Recursos administrativos
218.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).
- ¹⁷ **TUO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.
- ¹⁸ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-OPS-04/01