



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
Sede Lima Sur

Expediente N° 29-2019/PS1-IAC
(Expediente N° 305-2017/CC1)

RESOLUCIÓN FINAL N° 1644-2019/PS1

EXPEDIENTE : 29-2019/PS1-IAC
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS N° 1)
INTERESADO : HENRY FRANK DELGADO CHUMBES
(SEÑOR DELGADO)
ADMINISTRADA : ONCOSALUD S.A.C.
(ONCOSALUD)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO
SANCIÓN
CUM N° : 20190000013237

Lima, 14 de agosto de 2019

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 24 de mayo de 2019, el interesado denunció el incumplimiento del referido acuerdo conciliatorio.
3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 2 de julio de 2019, 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 acuerdo conciliatorio materia de denuncia.
4. Con fecha 11 de julio de 2019, Oncosalud presentó sus descargos a la denuncia formulada, afirmando haber cumplido el acuerdo conciliatorio de fecha 18 de julio de 2017.
5. Mediante Resolución N° 2 de fecha 7 de agosto de 2019, se puso en conocimiento del interesado el escrito presentado por Oncosalud.
6. Con escritos de fechas 13 y 14 de agosto de 2019, el interesado absolvió el traslado de los descargos presentados por Oncosalud.

II. ANÁLISIS

II.1. Sobre el cumplimiento del Acuerdo Conciliatorio

7. 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.

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.

8. 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 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.
9. 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.
10. Asumir el compromiso por la vía de conciliación sólo con el fin de evitar el inicio de un procedimiento administrativo, o como 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 sobretodo un daño al consumidor, quien no sólo tiene pendiente la satisfacción de sus expectativas sino que debe incurrir en gastos para obtener su cumplimiento.
11. 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.
12. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1873-2010/SC2-INDECOPI del 23 de agosto de 2010, indica lo 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*

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.(...)

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.

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]

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

13. En su escrito de denuncia, el señor Delgado afirmó que Oncosalud no habría cumplido con el primer extremo del acuerdo conciliatorio celebrado el 18 de julio de 2017, 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. (...)”.

14. Como sustento de su denuncia, a lo largo del procedimiento, el señor Delgado presentó dos CD-rom (que contienen comunicaciones electrónicas que habrían sido efectuadas al interesado por parte de personal de Oncosalud).
15. Por su lado, Oncosalud afirmó que desconocía el origen de las llamadas efectuadas al interesado debido a que su número telefónico no se encuentra registrado en ninguna de sus bases de datos y que cumplió con solicitar a todos los calls centers el cese de toda comunicación con el interesado en la misma fecha de celebración del acuerdo conciliatorio y como prueba de ello presentó los prints de pantalla que se observan a continuación:

Marina Rojas Romero <mrojasra@auna.pe>

RETIRAR DE BASE DE DATOS - DENUNCIA DE INDECOPI EXP. 305-2017/CC1 - HENRY FRANK DELGADO CHUMBES

18 de julio de 2017, 12:19

Para: Luis Rodriguez <lrodriguez@auna.pe>, Luis Murillo <lmurillo@auna.pe>, Luis Bolaños <lbolanos@auna.pe>, Fernando Hurtado <fhurtado@auna.pe>, Monica Garcia <mgarcia@auna.pe>, Paola Acosta <pacosta@auna.pe>, Floreila Muñoz <fmunoz@auna.pe>, Betsy Romero <bromero@auna.pe>, Abel Montufar <abel.montufar@scc.com.pe>, Miluska Sánchez <miluska.sanchez@scc.com.pe>, Jesús Pérez <jesus.perez@scc.com.pe>, Milton Palomino <milton.palomino@tcontacto.com>, Merisabeth Orocco <merisabeth.orooco@tcontacto.com>, Soniaeguilguren <soniaeguilguren@localcenterperu.com>, Notaria Paimo <arnestoperroni@localcenterperu.com>, Jesús Pérez Paredes <jesus.perez@scc.com.pe>, Yosimaroloma <yosimaroloma@localcenterperu.com>

CC: Elizabeth Bayro <ebayro@auna.pe>, Jenifer Vasquez <jvasquez@auna.pe>, Nora Coz <ncoz@auna.pe>

Estimados buenos dias,

Por orden de Indecopi, Agradeceré que de forma inmediata se bloquee, retire de la Base de Datos y cese toda comunicación con la siguiente persona:

HENRY FRANK DELGADO CHUMBES
DNI: 07618980
CEL: 953627525

Que ha presentado denuncia a través de Indecopi, por estar registrado en "Gracias... no insistir", pero recibe constantes comunicaciones de Oncosalud.

Confirmar entendimiento y hacer extensivo a quien corresponda.

Saludos cordiales,

Marina Rojas Romero
Analista de Soporte al Cliente
Gerencia de Gestión de Clientes
Av. Reg. de Panamá 4575 Piso 6 - Surquillo
Teléfono: 205 3500 - Anexo: 2095

16. Posteriormente, el interesado cuestionó lo afirmado por Oncosalud indicando que en el transcurso del procedimiento principal señaló principal hizo referencia a un único call center, al cual ya habría solicitado el cese de toda comunicación con el interesado, mientras que en el presente procedimiento hace referencia a una pluralidad de call centers. Asimismo, señala que el referido correo electrónico fue remitido por una persona ajena al acuerdo y a través de una dirección electrónica cuyo dominio difiere del de la administrada.
17. Respecto a los cuestionamientos efectuados por el señor Delgado, este Órgano Resolutivo conviene en precisar que, aun cuando estos resultarían pertinentes al caso concreto, no cuentan con respaldo probatorio suficiente que reste valor al correo electrónico remitido por Auna, red de servicios de salud de la cual forma parte la administrada –tal como ha sido señalado por el propio interesado en el presente procedimiento-.
18. Resulta relevante precisar que, si bien del texto del correo electrónico de fecha 18 de julio de 2017 se advierten afirmaciones que no se condicen que los hechos que motivaron la denuncia tramitada en el procedimiento principal, del mismo se observa también que se cumplió con requerir a diversos call centers el cese de toda comunicación con el interesado, siendo este el compromiso asumido por la administrada a la suscripción del acuerdo cuyo incumplimiento ha sido denunciado. Asimismo, que el interesado no ha presentado medio probatorio alguno que permita concluir, si quiera de manera indiciaria, que Oncosalud habría remitido dicha comunicación únicamente a parte de los call centers a través de los cuales brinda información acerca de los servicios que ofrece.
19. Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar al señor Delgado que, las facultades de este Órgano Resolutivo, en el marco del presente procedimiento, se limitan a la verificación del cumplimiento o incumplimiento del acuerdo conciliatorio materia de denuncia y no resultan extensivas al análisis de cuestiones ajenas al referido acuerdo.
20. Ahora bien, pese a haberse verificado que Oncosalud cumplió con solicitar el cese de toda comunicación al número telefónico del interesado, no ha presentado medio probatorio alguno que cuestione la veracidad de las comunicaciones telefónicas cuya grabación ha sido presentada por el interesado, las mismas que presumiblemente habrían sido realizadas en representación de la administrada.
21. Siendo así, a criterio de este Órgano Resolutivo, de los medios probatorios que obran en el presente expediente se ha verificado el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio materia de denuncia en tanto que Oncosalud continuaría realizando llamadas telefónicas al interesado para brindarle

información relativa a los servicios que ofrece al mercado, por lo que, corresponde imponerle una sanción por dicho incumplimiento.

II.3. Graduación de la sanción:

22. 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.
23. 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 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.
24. Por ello, el artículo 248.3º del TUO de la LPAG, al desarrollar el principio de razonabilidad, señala que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; de lo contrario, se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión.
25. Asimismo, el artículo 110º del Código⁴, impone sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales deberán ser graduadas en base a los criterios establecidos en el artículo 112º del referido cuerpo normativo⁵.

⁴ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El Indecopi 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.
(artículo modificado por el D.L. N° 1308).

⁵ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.



26. Cabe precisar que el mencionado artículo 112° del Código, contempla la posibilidad de aplicar otros criterios que, en consideración de la autoridad administrativa, se entiendan adecuados para el caso en concreto. Es así que, en el presente caso, este Órgano Resolutivo ha considerado pertinente variar su criterio de graduación a fin de establecer una fórmula con parámetros más objetivos a los aplicados en los anteriores pronunciamientos.
27. En este caso, a fin de graduar la multa en base a parámetros objetivos, este Órgano Resolutivo considera que, como multa base, debe tomar como referencia el equivalente en UIT del daño causado al consumidor o al beneficio obtenido por la conducta denunciada, lo cual se graficaría del siguiente modo:

$$MB = D/UIT$$

MB = Multa Base.

D = Daño o beneficio obtenido.

UIT = Valor de la UIT a la fecha de determinación de la infracción.

28. Por otro lado, a fin de corregir o desincentivar la conducta infractora, este Órgano Resolutivo considera necesario añadir un elemento (*sumando*) adicional, el cual estará determinado por la naturaleza del perjuicio ocasionado; en efecto, el numeral 5 del artículo 112° del Código establece que, a fin de graduar la sanción, la Autoridad de Consumo podrá tener en consideración “*la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio en los consumidores*”.
29. Por esta razón, el OPS N° 1 considera que es preciso cuantificar cada uno de estos criterios tomando como referencia el valor de la UIT, siendo que, el valor de la naturaleza del perjuicio ocasionado al consumidor se obtendrá duplicando el valor otorgado al criterio inmediato anterior.
30. Cabe señalar que, se tomará como referencia inicial el valor ascendente a 1 UIT, en tanto que hay supuestos en los cuales la multa base es incuantificable o equivale a 0. Asimismo, a criterio de este Órgano Resolutivo, es el valor mínimo para generar el desincentivo real en la comisión de la infracción; valor que ha sido considerado también en el Código de Protección y Defensa del Consumidor para los casos de incumplimiento de mandato. Dicho valor, sí bien ha sido considerado como multa coercitiva, manifiesta la intensión del legislador para castigar este tipo de incumplimientos.
31. De esta forma, el tipo de perjuicio (P) queda definido por la valorización final en UIT, de acuerdo a las variables expuestas a continuación:

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

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente: a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa. b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código. c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código. d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos. e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código. f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

Tipo de Perjuicio (P)	Valorización (en UIT)
Patrimonio	1
Integridad	2
Salud	4
Vida	8

32. Finalmente, como criterios adicionales para el cálculo de la multa final, se aplicarán las atenuantes y agravantes respectivas para cada caso en concreto, siendo que, a criterio de este Órgano Resolutivo, la multa será incrementada (agravante) o disminuida (atenuante), en razón de 10%, 20%, 30%, hasta llegar a duplicar la multa impuesta en el caso de agravantes y hasta llegar a la amonestación en el caso de atenuantes.

$$AT \text{ o } AG = (MB+P)\%$$

33. En conclusión, a fin de calcular el importe de la multa final se aplicará la siguiente fórmula:

$$MF = MB + P + AG - AT$$

MF = Multa Final
MB = Multa Base
P = Perjuicio
AG = Agravante
AT = Atenuante

34. En el presente caso, conforme se ha desarrollado en el acápite anterior, corresponderá determinar en primer lugar la multa base sobre la cual se graduará la sanción correspondiente a Oncosalud por el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio y, con posterioridad, se adicionará el tipo de perjuicio ocasionado a fin de desincentivar dicha conducta infractora.
35. Del acuerdo conciliatorio celebrado el 18 de julio de 2017, no es posible cuantificar el valor del daño total provocado al interesado, por tanto, el valor de la multa base asciende a 0.

$$MB = D/UIT \\ MB = 0 / 4200 \\ MB = 0$$

36. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, este Órgano Resolutivo considera que el incumplimiento del acuerdo conciliatorio materia de denuncia importa una afectación en el patrimonio del interesado, toda vez que las comunicaciones telefónicas estarían vinculadas al ofrecimiento de un servicio.

Tipo de Perjuicio (P)	Valorización (en UIT)
Patrimonio	1

37. Cabe señalar adicionalmente que, en el presente caso, no corresponde aplicar agravantes, pero sí atenuantes, en la medida que se ha verificado el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio. En este sentido, se considera que debe imponerse a Oncosalud una multa final ascendente a 0,5 UIT.



$$\begin{aligned} MF &= MB + P + AG - AT \\ MF &= 0 + 1 + 0 - 50\% \\ MF &= 0,5 \end{aligned}$$

38. Adicionalmente, resulta necesario requerir a Oncosalud el cumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado con el interesado el 18 de julio de 2017.

II.4. Costas y costos del procedimiento:

39. 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.
40. 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.
41. 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.
42. 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.

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 REGLA 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.



43. 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.
44. 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:
- La naturaleza y gravedad del delito
 - Los hechos investigados
 - Los alcances de la actividad probatoria para el esclarecimiento de los eventos
 - La pluralidad de agraviados o inculpados
 - 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.
45. El artículo 7º 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.
46. En cuanto a la calificación como un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo al artículo 106º 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.
47. 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 106º; 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.

⁸ EXP. N.º 2915-2004-HC/TCL

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

48. 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.
49. 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.
50. 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
51. 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

52. 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.
53. 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.

¹⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Requerir a Oncosalud S.A.C. que cumpla el 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 0,5 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 conforma 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
Sede Lima Sur

Expediente N° 29-2019/PS1-IAC
(Expediente N° 305-2017/CC1)

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 216.- Recursos administrativos
216.1 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