

# Impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N° 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

*(Ley N° 29571)*

Documento de Trabajo  
**N° 05-2018/GEE**

DIC  
**2018**

# **Impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N° 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)**

Documento de Trabajo elaborado por:

**Jorge Trelles Cassinelli** – Gerente de Estudios Económicos

**Jean Sánchez Campos** – Ejecutivo 1

**León Rivera Olivares** – Profesional en Economía

**Vanesa La Noire Mego** – Especialista 2

**Rodrigo García Ortega** – Practicante

Revisado por:

## **Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

Indecopi – Gerencia de Estudios Económicos

Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 2247800, anexo 4701.

Website: <http://www.indecopi.gob.pe/>

Fecha de Emisión: **Diciembre, 2018**

Los Documentos de Trabajo se enmarcan en el rol y funciones asignadas a la Gerencia de Estudios Económicos mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM. Se trata de documentos que se encuentran en preparación y, en tal sentido, la reproducción de sus contenidos no está permitida.

Las opiniones vertidas en el presente documento son responsabilidad de sus autores y no comprometen necesariamente la posición de la Alta Dirección y/o de los Órganos Resolutivos del Indecopi.

Los comentarios o sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico: [jtrelles@indecopi.gob.pe](mailto:jtrelles@indecopi.gob.pe)

## **CONTENIDO**

<b>I. PROBLEMÁTICA ANTES DE LA VIGENCIA DEL D. LEG. N° 1308</b>	<i>06</i>
<b>1.1. PRINCIPALES RETOS A NIVEL DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (LEY N° 29571)</b>	<i>06</i>
<b>II. CAMBIOS NORMATIVOS E INCENTIVOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308</b>	<i>09</i>
<b>2.1. CAMBIOS NORMATIVOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308</b>	<i>09</i>
<b>2.2. PRINCIPALES INCENTIVOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308</b>	<i>11</i>
<b>III. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308</b>	<i>13</i>
<b>3.1. IMPACTOS ASOCIADOS A LA CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS: OPS, CPC y SPC</b>	<i>13</i>
<b>3.2. IMPACTOS ASOCIADOS AL TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS: OPS, CPC y SPC</b>	<i>14</i>
<b>3.3. PRINCIPALES AHORROS EN COSTOS DE LITIGACIÓN PARA PROVEEDORES Y CONSUMIDORES</b>	<i>15</i>
<b>3.4. IMPACTOS EN EL VALOR DE MERCADO Y MARCA DE LAS EMPRESAS</b>	<i>17</i>
<b>IV. CONCLUSIONES</b>	<i>19</i>
<b>V. ANEXOS</b>	<i>21</i>



## INTRODUCCIÓN

El presente documento brinda una aproximación del impacto económico producido a partir de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N°1308 (D. Leg. N° 1308) al Código de Protección y Defensa del Consumidor – ley N°29571 (Código) a nivel de los órganos resolutivos que analizan temas de Protección al Consumidor en el Indecopi.

En la primera sección se presenta la problemática antes de la vigencia del D. Leg. N° 1308. En particular, se resaltan los problemas vinculados al tiempo para resolver una denuncia, los altos costos de litigación de las partes y la incertidumbre respecto al momento para la conclusión del procedimiento.

En la segunda sección, se presentan los cambios normativos e incentivos introducidos por el D. Leg. N° 1308 en materia de los procedimientos administrativos sancionadores ordinarios y sumarísimos en materia de protección al consumidor.

En la tercera sección se brinda una descripción de los cambios en la cantidad de denuncias en los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) y en las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC), en la cantidad de las apelaciones vistas por la CPC y la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), así como en los tiempos de tramitación de sus procedimientos sancionadores (denuncias y/o apelaciones) para el primer semestre de 2017 y 2018, considerando como período de comparación el primer semestre del 2016. Asimismo, para el periodo enero 2017 – junio 2018, se brinda una estimación del ahorro en costos de proveedores y consumidores a partir de los incentivos introducidos por el D. Leg. N° 1308, así como una aproximación de las pérdidas reputacionales que potencialmente habrían evitado las empresas al internalizar dichos incentivos.

Finalmente, se presentan las principales conclusiones del documento y los anexos con la descripción de los principales impactos asociados al D. Leg. N° 1308 y de las estimaciones.

## I. PROBLEMÁTICA ANTES DE LA VIGENCIA DEL D. LEG. N° 1308

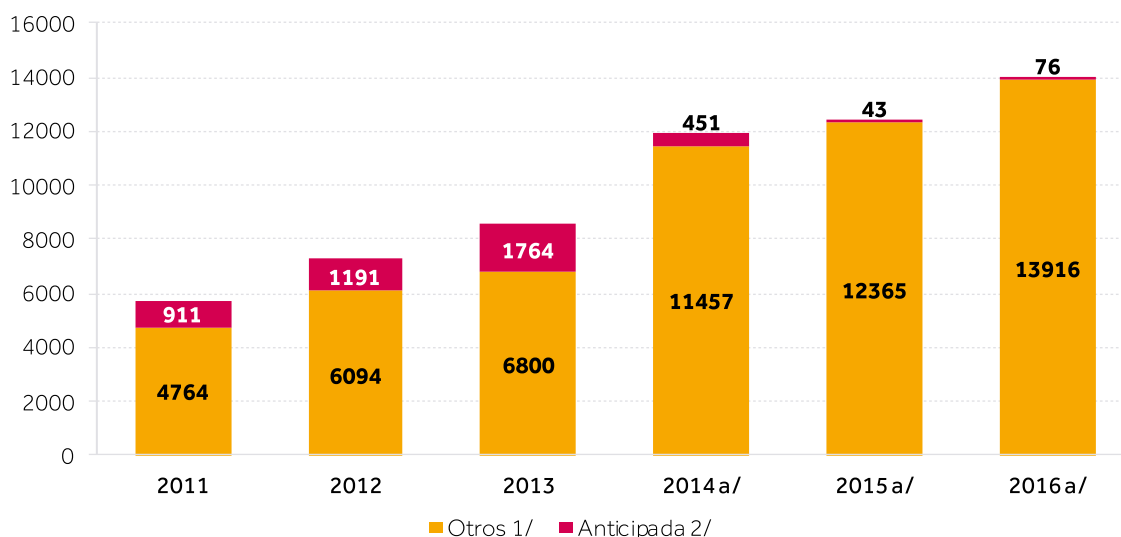
### 1.1. PRINCIPALES RETOS A NIVEL DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (LEY N° 29571)

Antes de la vigencia del D. Leg. N° 1308, el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, no incorporaba criterios uniformes tanto para los OPS como las CPC, referentes a la conclusión anticipada de los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumo, así como otros aspectos procedimentales.

Así, el 2014 con la entrada en vigor de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI (Directiva),<sup>1</sup> los OPS y sus instancias administrativas, aun con un acuerdo de las partes que concluía anticipadamente la controversia,<sup>2</sup> continuaban con el procedimiento e incluso podían sancionar al proveedor denunciado; por otro lado, las CPC sí consideraban dichos acuerdos y daban por concluido el procedimiento administrativo. Esta situación de los OPS desincentivaba a las partes a llegar a un acuerdo, generándoles mayores costos, a su vez, incrementaba la carga de los OPS, toda vez que tenían que concluir el procedimiento con un pronunciamiento de fondo.<sup>3</sup> Ello se evidencia en los Gráficos 1 y 2, donde se aprecia un reducido número de conclusiones anticipadas dentro del total de conclusiones a nivel de los OPS y de los CPC, como primera y segunda instancia, respectivamente.

Esto producía una desnaturalización del procedimiento sumarísimo, el cual buscaba soluciones oportunas para casos de menor cuantía y determinadas materias, extendiendo de forma excesiva en perjuicio de los consumidores.

**Gráfico 1**  
**OPS – PRIMERA INSTANCIA: DENUNCIAS CONCLUIDAS ANTICIPADAMENTE Y CON OTRO TIPO DE CONCLUSIÓN, 2011 - 2016**



1/ Incluye infracción a las normas de protección, archivo del procedimiento, archivo de la denuncia, derivado, entre otros.

2/ Incluye conciliación, acuerdo extraproceso, desistimiento y transacción.

a/ Periodo donde estuvo en vigencia la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimiento Sumarísimos.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

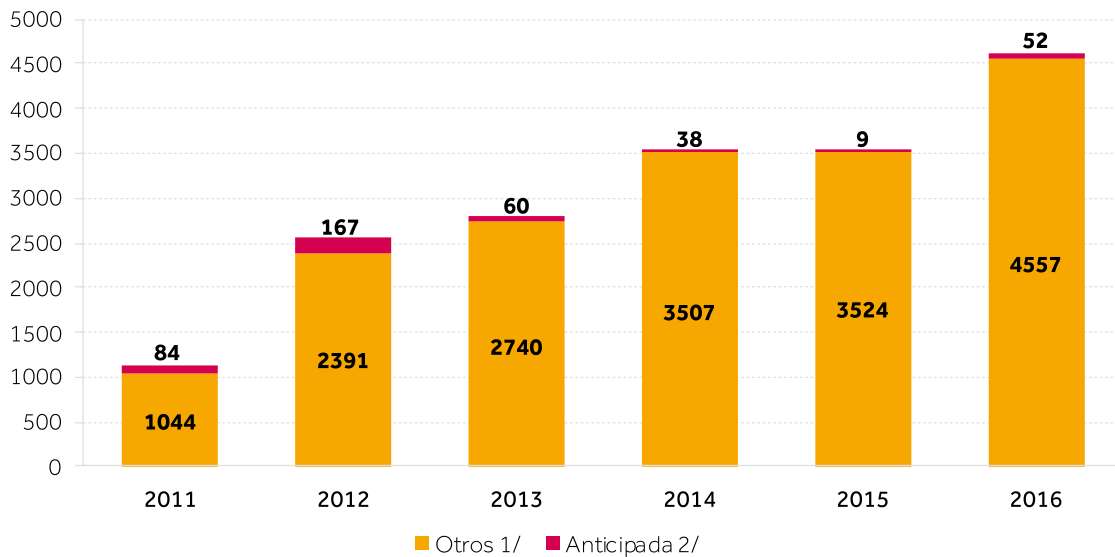
**1** Aprobada mediante Resolución N° 298-2013-INDECOPI/ COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 06 de diciembre de 2013. Dicha Directiva era aplicable solo para los procedimientos tramitados por los OPS y sus instancias administrativas. Disponible en:

<<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/200871/Directiva007-2013%282%29.pdf/fd275fd8-c1f3-44ee-8230-4650772b2443>>, accedido el 10 de agosto de 2018.

**2** Dichos acuerdos son: conciliación, desistimiento y acuerdo extra-proceso.

**3** Ver lo señalado en el Documento de Trabajo denominado "Impacto de la introducción de nuevas formas de conclusión anticipada a partir del D. Leg. N° 1308" desarrollado por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi en julio de 2018.

**Gráfico 2**  
**CPC – SEGUNDA INSTANCIA: APELACIONES CONCLUIDAS ANTICIPADAMENTE Y CON OTRO TIPO DE CONCLUSIÓN, 2011 - 2016**



1/ Incluye confirma, improcedente, nulidad, revoca, entre otros.

2/ Incluye conciliación y desistimiento.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor.

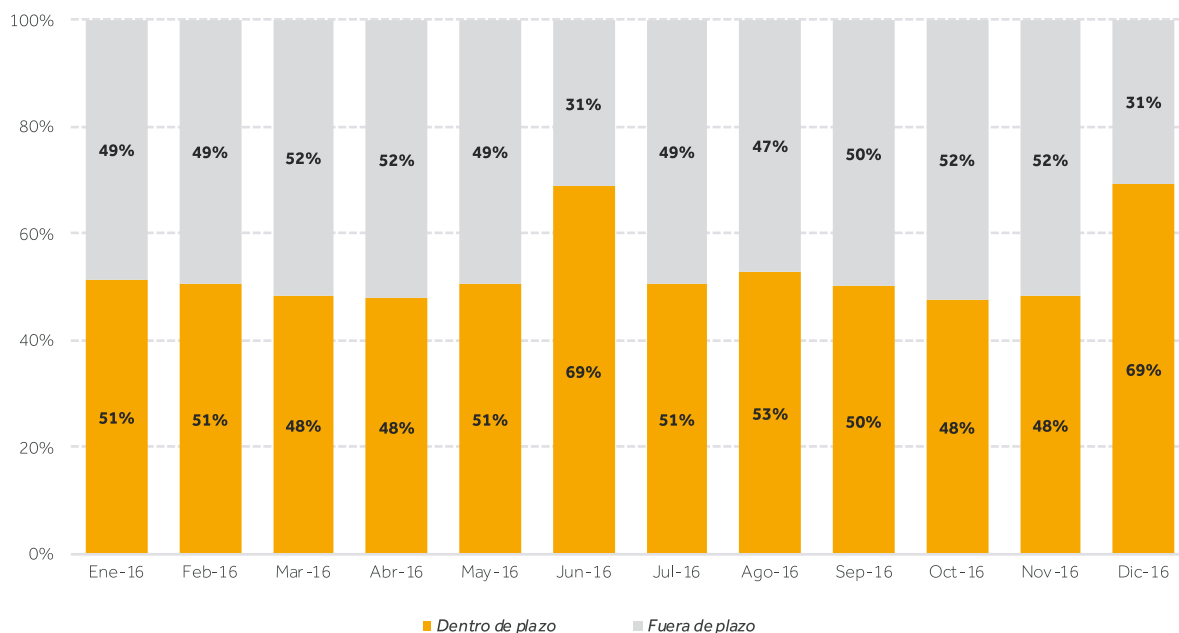
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por otro lado, dicha Directiva dispuso que los procedimientos tramitados por los OPS se inicien con la notificación de los cargos a los proveedores; mientras que en las CPC los procedimientos se iniciaban con la presentación de la denuncia en mesa de partes, así éstos últimos tenían que utilizar parte de su plazo legal para el análisis del inicio del procedimiento (por ejemplo, para evaluar su pertinencia e imputar cargos) reduciendo así el tiempo disponible para el análisis de la verificación de la infracción.

Al respecto, es importante señalar que, a partir de la imputación de cargos, las partes cuentan con mayor precisión sobre la presunta infracción materia de análisis, presentan sus descargos y cualquier otra información relevante que permite a los Órganos Resolutivos verificar la comisión de una infracción. Naturalmente, el hecho de que las CPC tengan que realizar el análisis del inicio del procedimiento dentro del plazo legal que tienen para resolver el caso (desde la presentación de la denuncia) les genera mayor riesgo de incumplimiento, lo cual se traduciría en una mayor incertidumbre respecto al momento de conclusión del caso, así como en mayores costos de litigación para las partes.

Según se puede apreciar en el Gráfico 3, por ejemplo, el porcentaje mensual de expedientes fuera de plazo en las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1, N° 2 y N° 3 del Indecopi durante el 2016 osciló entre 31% y 52%, lo que reflejaba la importancia de mejorar los tiempos de tramitación a nivel de dichas comisiones.

**Gráfico 3**  
**CPC<sup>1/</sup>: PORCENTAJE DE EXPEDIENTES DENTRO Y FUERA DE PLAZO, ENERO - DICIEMBRE 2016**



1/ Comprende a las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1, N° 2 y N° 3 de Indecopi.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Asimismo, antes de la entrada en vigor del D. Leg. N° 1308, los procedimientos tramitados por los OPS creados en el 2010 para la atención rápida de los procedimientos con cuantía menor a las 3 UIT, podían ser analizados hasta por tres instancias distintas dentro del Indecopi siendo el plazo legal máximo acumulado de 90 días hábiles (30 en cada instancia).<sup>4</sup>

Por otro lado, la última instancia correspondía a la Sala Especializada de Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi, que se encargaba de la revisión de cuestiones formales. Sin embargo, según se puede apreciar en el Cuadro 1, en el 88,19% de los recursos de revisión tramitados por la SPC en el 2016, se rechazó tanto el recurso (73,97% de improcedentes<sup>5</sup>) como lo planteado en el contenido de este (14,22% de infundados). Esto evidencia que la gran parte de los recursos de revisión sólo conducían a una extensión innecesaria de la conclusión definitiva de un caso sumarísimo (en la vía administrativa), afectando su principio de celeridad.

**Cuadro 1**  
**SPC: RECURSOS DE REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS RESUELTOS, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2016**

N°	Tipo de conclusión	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Total	%
1	Improcedente	76	78	85	65	94	94	80	88	92	75	112	101	1040	73.97
2	Infundada	13	14	22	16	23	24	18	14	11	12	18	15	200	14.22
3	Fundada	10	8	20	4	18	21	12	9	23	6	16	11	158	11.24
4	Nulidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	0.28
5	Otro tipo de conclusión <sup>1/</sup>	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	1	-	4	0.28
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>85</b>	<b>135</b>	<b>139</b>	<b>110</b>	<b>111</b>	<b>128</b>	<b>93</b>	<b>150</b>	<b>128</b>	<b>1406</b>	<b>100.00</b>

1/ Incluye los siguientes tipos de conclusión: anulado, conclusión del procedimiento, y nulidad de concesorio.

Fuente: Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

<sup>4</sup> Los procedimientos eran tramitados en la primera instancia por los OPS bajo la denominación de denuncia, luego si alguna o ambas partes lo requerían, se trasladaba el procedimiento a la segunda instancia como apelación para ser analizado por las CPC y por último de carácter excepcional eran trasladados a la SPC para el recurso de revisión donde solo se analizaban cuestiones de puro derecho.

<sup>5</sup> Se refiere a la falta de un requisito de fondo en el recurso, prueba u otro, lo cual provoca su ineficacia en el proceso, motivando su rechazo de plano por la instancia administrativa, ya que no se ajusta a derecho o que se plantea de manera ineficiente o inoportuna.

Adicionalmente, antes del D. Leg. N° 1308, se identificó que los procedimientos tramitados por los OPS se podían extender porque las partes presentaban información relevante en cualquier momento, la misma que tenía que ser evaluada por la instancia que recibía dicha información.

## **II. CAMBIOS NORMATIVOS E INCENTIVOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308**

### **2.1. CAMBIOS NORMATIVOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308**

El D. Leg. N° 1308, vigente prácticamente desde enero de 2017, modificó e incorporó disposiciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código) con el objetivo de simplificar, optimizar y buscar la eficacia de los procedimientos administrativos sancionadores a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Las modificaciones al Código fueron las siguientes:<sup>6</sup>

- i.** Disposiciones generales: modificación de los artículos 105 y 106.
- ii.** Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor: modificación de los artículos 107, 108, 109 (literal e) y 110, 112 (numeral 3), 115, 117 y 118 e incorporación del artículo 107-A.
- iii.** Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor: modificación de los artículos 125 y 126.

#### **i.) Disposiciones generales**

A través del D. Leg. N° 1308 se modificó el artículo 105 que permite al Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, celebrar convenios no solo con instituciones públicas, como era antes, sino también con instituciones privadas para promover alianzas estratégicas que permitan desarrollar acciones conjuntas en el marco de las facultades con las que cuenta el Indecopi en materia de protección y defensa del consumidor. Es decir, con esta modificación, el Indecopi puede delegar funciones a las Asociaciones de Consumidores, Colegios Profesionales, Universidades, entre otros, para ampliar las posibilidades de acceso de los consumidores a información, protección y defensa.

En relación con el artículo 106, se precisa que, ante un incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de pago de costas y costos, e incumplimiento de mandato cautelar le corresponde la aplicación de un procedimiento sancionador y la correspondiente multa coercitiva.

#### **ii.) Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor**

La modificación al artículo 107 del Código dispuso que los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor se inicien con la notificación de los cargos al proveedor denunciado. Esto para homogenizar el momento en el cual se inicia formalmente el procedimiento en OPS y CPC<sup>7</sup>, reducir la incertidumbre de las partes y agilizar dichos procedimientos, toda vez que en la notificación se esclarecen los hechos sobre los cuales se pronunciará la autoridad.

Por su parte, la incorporación del artículo 107-A en el Código estableció las formas de conclusión anticipada aplicables a los procedimientos iniciados en los OPS.<sup>8</sup> Dichas formas de conclusión anticipada son: desistimiento,<sup>9</sup> conciliación,<sup>10</sup> acuerdo extra-proceso<sup>11</sup> o cualquier otro acuerdo que deje constancia que se ha solucionado la controversia, lo que concluye el procedimiento en cualquier etapa.

<sup>6</sup> El Anexo 1 muestra el detalle comparativo entre el Código antes y después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308.

<sup>7</sup> Como ya se ha indicado en la sección previa, antes de esta modificación, los procedimientos tramitados en las CPC iniciaban con la presentación de la denuncia en mesa de partes, aun cuando no se definía claramente el hecho infractor, mientras que los procedimientos tramitados en los OPS ya contaban con esta figura; es decir, éstos iniciaban con la notificación de los cargos al proveedor desde la entrada en vigor de la Directiva en el 2014.

<sup>8</sup> Considera también sus instancias administrativas, como por ejemplo las CPC como segunda instancia de los OPS.

<sup>9</sup> El desistimiento se da cuando el denunciante no desea continuar con el procedimiento porque ya llegó a un acuerdo con el proveedor o por otros motivos.

<sup>10</sup> La conciliación se da cuando las partes llegan acuerdo para resolver la controversia mediante la intervención del Indecopi.

<sup>11</sup> En el acuerdo extra-proceso las partes llegan a un acuerdo sin la intervención del Indecopi.

Cabe precisar que antes de la incorporación del artículo 107-A en el Código, los procedimientos tramitados por las CPC ya contaban con estas formas de conclusión anticipada; mientras que los procedimientos tramitados en los OPS requerían de un pronunciamiento de fondo<sup>12</sup> aun cuando las partes llegasen a un acuerdo, pudiendo incluso sancionar al proveedor denunciado. Por ello, la medida se aplicó para los procedimientos tramitados por los OPS y sus instancias administrativas, a fin de agilizar la solución de conflictos a través de la conclusión anticipada. Así se ahorró tiempo y recursos necesarios para las diligencias y descargos de denuncia, tanto para el consumidor denunciante como para el proveedor denunciado.

De otro lado, en el artículo 108 se incorporó como supuestos de infracción administrativa el incumplimiento del acuerdo conciliatorio o cualquier acuerdo que deje constancia de la voluntad de las partes de dar por culminada la controversia, esto a fin de asegurar el cumplimiento de los acuerdos entre las partes.

Adicionalmente, en el artículo 108 se establecieron los seis supuestos<sup>13</sup> por los que se concluye el procedimiento mediante la declaración de improcedencia. Sin embargo, los primeros cinco supuestos ya eran aplicados por los OPS y CPC, mientras que el último supuesto corresponde a otra forma de conclusión del procedimiento, ya que el proveedor subsana o corrige la conducta en el periodo transcurrido desde la presentación de la denuncia en mesa de partes hasta la notificación de la imputación de cargos (inicio del procedimiento). De este modo, el consumidor resuelve su controversia en menor tiempo, y los proveedores evitan una posible sanción y medida correctiva.

En relación con el artículo 109, el D. Leg. N° 1308 complementó la redacción del numeral e), indicando la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda aplicar una medida cautelar a fin de asegurar o garantizar la eficacia de su decisión final, considerando el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.

Asimismo, en el artículo 110 se establecieron los rangos de multas (desde 1 a 200 UIT) aplicables a los proveedores que incumplan con un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que permita constatar la voluntad de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral.

Por otro lado, el D. Leg. N° 1308 incorporó de forma preliminar en el numeral 3 del artículo 112 otros mecanismos para concluir el procedimiento, tales como el allanamiento o el reconocimiento. Así, el proveedor se puede allanar a la denuncia presentada o reconocer<sup>14</sup> las pretensiones en ella contenidas siempre y cuando lo realice en la presentación de los descargos, caso contrario se le impondrá una sanción pecuniaria.<sup>15</sup> Mediante este mecanismo alternativo de solución de conflictos, se exonera al proveedor denunciado del pago de los costos del procedimiento, que corresponde a los honorarios de la defensa legal (abogado) del denunciante e incluso puede recibir una sanción consistente en una amonestación.<sup>16</sup>

En relación con el artículo 115 sobre las medidas correctivas reparadoras, el D. Leg. N° 1308 incluyó expresamente la posibilidad de que el órgano resolutorio evalúe lo acordado por las partes en la relación de consumo para dictar una medida correctiva.

En el artículo 117 a través del D. Leg. N° 1308 se precisó que la multa mínima que se puede imponer a las microempresas por incumplimiento de mandatos (medidas correctivas o cautelares) es de 1 UIT. Antes de esta precisión cualquier tipo de proveedor podría recibir una multa mínima de 3 UIT por incumplimiento de mandatos.

**12** A partir de la Directiva, el procedimiento de fondo da como resultado una conclusión administrativa que puede ser favorable para el consumidor o para el proveedor denunciado.

**13** Los supuestos para declarar la improcedencia y dar por concluido el procedimiento son:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

**14** De acuerdo con el artículo 330 del Código Procesal Civil, el allanamiento se da cuando el proveedor acepta la pretensión dirigida contra él, mientras que el reconocimiento además de aceptar la pretensión admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda. Información disponible en: <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/2e6fa4004d90af10858bf5db524a342a/C%C3%B3digo+Procesal+Civilpdf?MOD=AJPERES&CACHEID=2e6fa4004d90af10858bf5db524a342a>, accedido el 21 de septiembre de 2018.

**15** Cabe precisar que 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 siempre será pecuniaria.

**16** Nótese que mediante el D. Leg. N° 1390 se efectuó una mayor precisión de los términos del allanamiento y reconocimiento, y se eliminó la conclusión liminar para aclarar que el órgano resolutorio puede revisar la magnitud de la infracción e imponer medidas correctivas.

Asimismo, en los artículos 117 y 118 sobre las multas coercitivas por incumplimiento de mandatos e incumplimiento del pago de costas y costos, respectivamente, se eliminó la posibilidad de apelar la decisión final de la autoridad administrativa ya que estos procedimientos no requerirían de mayor análisis o interpretación de cuestiones de derecho, ya que sólo verifican el cumplimiento del mandato de la Autoridad.

### **iii.) Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor**

En el artículo 125 se incorporó dentro de las competencias de los OPS las denuncias sobre la falta de atención de reclamos y la falta de entrega del producto para que éstas sean tramitadas dentro del típico procedimiento célere que se realiza en dichas instancias, lo cual genera la posibilidad de disuadir dicho tipo de conductas.

Los procedimientos celeres tramitados por los OPS antes del D. Leg. N° 1308 eran trasladados a las CPC como segunda instancia, y a la SPC como tercera instancia de revisión, con lo cual el procedimiento podría extenderse hasta agotar las tres instancias afectándose la finalidad por la que fue creado este procedimiento célere.

Al respecto, según información del primer semestre del 2016, si consideramos el tiempo promedio de conclusión de una denuncia en OPS (35,84 días hábiles) más el tiempo promedio de conclusión de una apelación en CPC (50,71 días hábiles) más el tiempo promedio de un recurso de revisión en la SPC (26,41 días hábiles), la duración de un procedimiento a nivel de OPS podría extenderse hasta 112 días hábiles si se agotaran las tres instancias.<sup>17</sup>

Por ello, en el D. Leg. N° 1308 se indica que los procedimientos tramitados en los OPS culminan la vía administrativa con la resolución que emita su respectiva segunda instancia administrativa (CPC), eliminando así la tercera instancia de revisión que estaba a cargo de la SPC.

En línea con el procedimiento sumarísimo que implica mayor celeridad, en el artículo 126 se estableció que los medios probatorios documentales se ofrezcan únicamente con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda. Esto sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta. Esta modificación permite que los OPS puedan pronunciarse sobre los medios probatorios presentados por las partes en el momento oportuno, para de esa forma evitar que el procedimiento se alargue de manera indeterminada por la presentación de nueva información en otras instancias.

## **2.2. PRINCIPALES INCENTIVOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308**

### **i.) Disposiciones generales**

La modificación del artículo 105 del Código permite que Asociaciones de Consumidores, Colegios Profesionales, Universidades, entre otros, tengan funciones para ampliar las posibilidades de acceso de los consumidores a información, protección y defensa.

Por su parte el cambio en el artículo 106 del Código permite que los consumidores y proveedores tengan certeza respecto a las competencias del Indecopi respecto a los procedimientos sancionadores por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de pago de costas y costos e incumplimiento de mandato cautelar.

### **ii.) Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor**

Las modificaciones en el artículo 107 del Código propician una mejora en la oportunidad de presentación de sus descargos los cuales pueden incluir información relevante para la conclusión del caso.

La incorporación del artículo 107-A, produce mayores incentivos del proveedor para llegar a un acuerdo con el consumidor por el ahorro en tiempo y recursos que ello le generaría (ahorro de tiempo, de costos de litigación, del monto de la multa y el reembolso de costos), lo que beneficia su vez a los consumidores afectados por la infracción.

<sup>17</sup> En todos los casos se consideraron los días netos de suspensión y en los casos de la OPS y la CPC se consideró como fecha de inicio la fecha de notificación.

De otro lado, una de las modificaciones del artículo 108, incita a que los proveedores cumplan con los acuerdos (conciliatorios u otros similares) a los que lleguen con los consumidores, beneficiando así a estos últimos, ya que en caso contrario los proveedores cometerían una infracción administrativa (i.e. se prioriza una estrategia de disuasión). La otra innovación en el artículo es concluir el procedimiento en los casos en que el proveedor subsanó o corrigió la conducta presuntamente infractora, entre la fecha de presentación de la denuncia y la fecha de notificación de la imputación de cargos (inicio del procedimiento).

La modificación del literal e) del artículo 109, busca garantizar el cumplimiento de una decisión final de la autoridad competente, considerando el peligro de la continuidad de su conducta o la prolongación de sus efectos, porque podrían verse afectados por una medida cautelar.

El cambio en el artículo 110 complementa, y se alinea con las modificaciones en el artículo 108, ya que promueve el cumplimiento de los acuerdos (conciliatorios y otros) entre proveedores y consumidores, pues precisa que la multa por dicha falta va desde 1 hasta 200 UIT.

Asimismo, la variación en el numeral 3 del artículo 112, promueve la conclusión anticipada del procedimiento, mediante un allanamiento o reconocimiento de parte del proveedor, sobre todo al momento de la presentación de sus descargos, ya que de hacerlo en dicha etapa podrían recibir incluso hasta una amonestación en lugar de una sanción pecuniaria (salvo en casos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, donde siempre hay multa). Asimismo, se generan ahorros de tiempo y recursos al consumidor, brindándole una solución superior en términos de su bienestar.

Las mejoras en el artículo 115 brindan mayor certeza a los consumidores, proveedores y al Indecopi con respecto al alcance de las medidas correctivas, ya que aclara que éstas deberán tener en cuenta lo acordado entre las partes durante la relación de consumo al momento de ser evaluados por el respectivo Órgano Resolutivo.

Por su parte, el cambio en el artículo 117 mejora en la proporcionalidad de la sanción por incumplimiento de una medida correctiva o cautelar para las microempresas, y en general motiva a los proveedores a cumplir los mandatos de los órganos resolutivos competentes. Asimismo, la eliminación de la posibilidad de que estas microempresas impugnen o apelen la multa coercitiva que se les aplique por incumplir dichos mandatos, beneficia indirectamente al consumidor.

Finalmente, en la misma línea de los cambios en el artículo 117, la adición del párrafo final en el artículo 118 fortalece el mandato de la autoridad frente a los incumplimientos de pagos de costas y costos y medidas cautelares, en vista de que estos cambios eliminan la posibilidad de impugnación o apelación de la multa coercitiva derivada de estos incumplimientos.

### **iii.) Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor**

Las modificaciones incorporadas por el D. Leg. N° 1308 en el artículo 125, introduce incentivos para que los proveedores cumplan con la atención de los reclamos y la entrega del producto, ya que un incumplimiento de ello llevaría al inicio de un procedimiento en los OPS y a la aplicación de una sanción. Cabe añadir que una mayor efectividad de la atención de reclamos y entrega de producto mejora el bienestar de los consumidores.

Asimismo, la modificación de dicho artículo genera incentivos para que los proveedores y consumidores concluyan sus controversias iniciadas a nivel de OPS en dicha instancia o mediante una apelación solo a nivel de CPC, evitando el apelar en la SPC como tercera instancia (casos procedentes de los OPS), considerando que históricamente la mayor cantidad de casos procedentes de las OPS y analizados por la SPC fueron confirmados. Cabe añadir que esto produce una oportunidad para que la SPC pueda reasignar recursos para seguir mejorando la atención oportuna de sus casos.

De otro lado, los cambios introducidos por el D. Leg. N° 1308 en el artículo 126 del Código, conduce a que los consumidores denunciante tengan el incentivo de presentar medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda. Con ello, se reduce la incertidumbre respecto a la oportunidad en la que debe presentarse la información relevante y al mismo tiempo se reducen los riesgos de que el procedimiento se alargue de manera indeterminada a causa de la presentación inoportuna de nueva información.

### **III. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS POR EL D. LEG. N° 1308**

Los incentivos y mejoras introducidos por el D. Leg. N° 1308 generaron importantes cambios a nivel de OPS, CPC y SPC que afectaron positivamente a consumidores y proveedores. Los principales cambios observados a partir de la información disponible se asocian particularmente a los artículos 107-A, 108, 110, 112 – numeral 3 y 125.

En primer lugar, se observó un aumento importante en la cantidad de conclusiones anticipadas en OPS y en las denuncias concluidas por allanamientos y/o reconocimientos en OPS y CPC, acompañado de la desaparición de las apelaciones de procedimientos iniciados en OPS (recursos de revisión) que ingresaban a la SPC. En segundo lugar, se observó una reducción del tiempo de conclusión de una controversia en materia de protección al consumidor y, por tanto, en una mejora del cumplimiento de los plazos en los respectivos órganos resolutorios.

En tercer lugar, se produjo una reducción de los costos de litigación para el proveedor y el consumidor derivados de los menores requerimientos de servicios de asesoría legal, el menor uso de documentación para la presentación de la denuncia y descargos, la reducción del tiempo empleado en el seguimiento y atención del procedimiento, la menor demanda de servicios de transporte, entre otros.

Asimismo, la literatura especializada sugiere que la reducción de las denuncias presentadas en contra de un proveedor puede generar una menor exposición a la difusión de noticias adversas (incluidas aquellas referidas a errores o problemas sobre idoneidad de productos o servicios) y reducir su desprestigio, y su posible impacto negativo en algunas variables importantes como el valor de marca y el valor de mercado de la empresa.

En vista de ello, el mayor uso de mecanismos de autocomposición genera un beneficio para los proveedores porque les otorga la oportunidad de reducir el riesgo de verse afectados por una sanción, reduce sus costos de litigación y reputacionales, pero en especial representa un beneficio para los consumidores por la rápida solución de sus controversias.

En ese orden de ideas, a continuación, se muestra la variación de los indicadores asociados a los impactos derivados del D. Leg. N°1308, considerando como período base (antes del D. Leg. N°1308) el primer semestre del 2016 y como períodos de evaluación el primer semestre del 2017 y el primer semestre del 2018. Cabe indicar que en algunos casos es natural apreciar una gradualidad temporal en los impactos derivados de los cambios introducidos por el D. Leg. N°1308, toda vez que la maduración de los efectos puede verse afectada por la velocidad en la que los incentivos son asimilados por los agentes, así como por el stock e incremento de las controversias en materia de protección al consumidor.

#### **3.1. IMPACTOS ASOCIADOS A LA CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS: OPS, CPC y SPC**

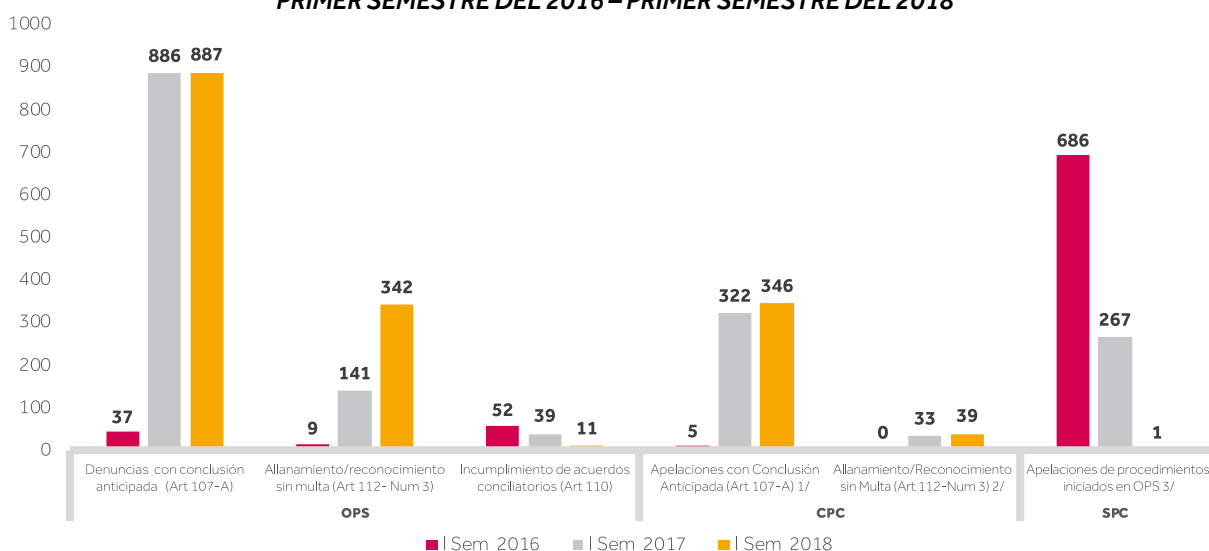
A nivel de OPS, desde la entrada en vigor del D. Leg. N°1308, las denuncias concluidas anticipadamente y las denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento aumentaron de forma sustancial. Por ejemplo, según se puede apreciar en el Gráfico 4, las denuncias con conclusión anticipada pasaron de ser 37 en el primer semestre de 2016 a ser 887 en el primer semestre de 2018, mientras que las denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento pasaron de ser 9 en el primer semestre de 2016 a ser 342 en el mismo período del 2018. Asimismo, los expedientes por incumplimiento de acuerdos conciliatorios concluidos mostraron una reducción del 25,00% y 78,85% en los primeros semestres del 2017 y 2018 respectivamente, en ambos casos en comparación con el primer semestre del 2016.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Ver mayor detalle en el Anexo 2.

Con relación a CPC, las apelaciones con conclusión anticipada aumentaron significativamente desde la entrada en vigor del D. Leg. N°1308. Dichos procedimientos pasaron de ser 5 en el primer semestre de 2016, a ser 322 y 346 en el primer semestre de 2017 y 2018 respectivamente. Cabe añadir que en el caso de la CPC también se observó un aumento de las denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento, aunque no necesariamente en la misma magnitud que en el caso de OPS, pasando de ser 33 en el primer semestre de 2017 a ser 39 en el primer semestre del 2018.

A nivel de la SPC, destaca la caída del número de apelaciones ingresadas de procedimientos iniciados en OPS (recursos de revisión) en virtud de los cambios introducidos a partir de la entrada en vigor del D. Leg. N°1308, pues el número de dichas apelaciones ingresadas pasó de ser 686 en el primer semestre de 2016 a ser 267 en el primer semestre del 2017, mostrando una reducción de 61,08%, luego de lo cual prácticamente dejaron de ingresar a la SPC al caer en casi 100%.

**Gráfico 4**  
**EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS SEGÚN ORGANO RESOLUTIVO,**  
**PRIMER SEMESTRE DEL 2016 – PRIMER SEMESTRE DEL 2018**



1/ Se refiere a apelaciones concluidas anticipadamente en CPC de denuncias originadas en OPS.

2/ A partir del D. Leg. N°1308 se crea la figura de allanamiento o reconocimiento en los procedimientos de CPC por eso no hay información en el 2016.

3/ Los expedientes registrados en 2017 y 2018 corresponden a los que se le hubo concedido el recurso, previo a la vigencia de dicha norma.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

### 3.2. IMPACTOS ASOCIADOS AL TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS: OPS, CPC y SPC

Según se puede apreciar en el Cuadro 3, a nivel de OPS, tras la entrada en vigor del D. Leg. N°1308, el tiempo promedio de resolución de denuncias pasó de ser 35,8 días hábiles durante el primer semestre de 2016 a ser 35,1 días hábiles en el primer semestre de 2017 y 34,0 días hábiles en el mismo período de 2018, mostrado así una reducción de 2,07% y 5,13% respectivamente. Esto se tradujo en un mayor porcentaje de denuncias tramitadas dentro de plazo, indicador que alcanzó la cifra de 81,04% en el primer semestre de 2018.<sup>19</sup>

Con relación a CPC, el tiempo promedio de resolución de denuncias cayó en 7,79% entre el primer semestre de 2017 (102,2 días hábiles) y el primer semestre de 2016 (110,8 días hábiles), y en 24,76% entre el primer semestre de 2018 (83,4 días hábiles) y el primer semestre de 2016 (110,8 días hábiles), lo que a su vez repercutió en un mayor porcentaje de denuncias tramitadas dentro de plazo, el cual se ubicó en 89,38% en el primer semestre de 2018.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Dicho valor representa un incremento de 5,26% entre el primer semestre de 2016 y el primer semestre de 2018.

<sup>20</sup> Dicho valor representa un incremento de 12,59% entre el primer semestre de 2016 y el primer semestre de 2018.

**Cuadro 3**  
**PRINCIPALES IMPACTOS EN EL TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO, CON RESPECTO AL PRIMER SEMESTRE DEL 2016**

Órgano Resolutivo	Indicador	Enero-Junio			Var %	
		2016 (Periodo Base)	2017	2018	2017 / 2016	2018 / 2016
OPS <sup>1/</sup>	Días hábiles de resolución	35,8	35,1	34,0	-2,07%	-5,13%
	Part. dentro de plazo	76,99%	75,80%	81,04%	-1,54%	5,26%
CPC <sup>2/</sup>	Días hábiles de resolución	110,8	102,2	83,4	-7,79%	-24,76%
	Part. dentro de plazo	79,39%	81,44%	89,38%	2,58%	12,59%
SPC <sup>3/</sup>	Días hábiles de resolución (apelaciones)	115,3	106,3	109,0	-7,80%	-5,49%
	Part. dentro de plazo	96,95%	99,11%	97,95%	2,22%	1,03%

*Nota: Las denuncias tramitadas en los OPS cuentan con un plazo legal de 30 días hábiles, mientras que las denuncias y apelaciones tramitadas en las CPC y la SPC, respectivamente tienen un plazo legal de 120 días hábiles cada una.*

*1/ Se considera la información del total de denuncias tramitadas en OPS.*

*2/ Se considera la información del total de denuncias tramitadas en CPC.*

*3/ Se considera la información del total de apelaciones tramitadas por la SPC.*

*Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.*

*Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.*

Finalmente, en la SPC se observó una reducción de 7,80% en el tiempo promedio de resolución de las apelaciones del primer semestre de 2017 (106,3 días hábiles) respecto al primer semestre de 2016 (115,3 días hábiles), así como una caída de 5,49% en el tiempo promedio de resolución de las apelaciones del primer semestre de 2018 (109,0 días hábiles) respecto al primer semestre de 2016 (115,3 días hábiles). Ello se tradujo en un mayor porcentaje de apelaciones tramitadas dentro de plazo, el cual ascendió a 97,95% en el primer semestre de 2018.<sup>21</sup>

### 3.3. PRINCIPALES AHORROS EN COSTOS DE LITIGACIÓN PARA PROVEEDORES Y CONSUMIDORES

Para estimar el ahorro generado tanto a los proveedores como a los consumidores, se realizó una comparación entre los costos que enfrentaron dichos agentes en los procedimientos tramitados a nivel de OPS entre enero de 2017 y junio de 2018 (escenario con D. Leg. N° 1308) con respecto a los costos que se observaron en el 2016(escenario sin D. Leg. N° 1308).<sup>22</sup>

Al respecto, cabe señalar que el incremento observado en las conclusiones anticipadas, conclusiones por allanamientos o reconocimientos y conclusiones por improcedencia por subsanación o corrección a nivel de OPS, generado por los incentivos introducidos específicamente por los artículos 107-A, 108 y 112 del D. Leg. N° 1308, significaron, tanto para los consumidores denunciadores como para los proveedores denunciados, una reducción del tiempo y de las actividades típicas de litigación, respecto a un escenario en el cual se hubiera seguido con todas las etapas del procedimiento hasta que la OPS concluya fundada la denuncia.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Dicho valor representa un incremento de 1,03% entre el primer semestre de 2016 y el primer semestre de 2018.

<sup>22</sup> Para estimar el escenario sin D. Leg. N° 1308 se asume que el tiempo de tramitación promedio de una denuncia es igual al de un caso fundado en el 2016, en comparación con el plazo promedio de un caso concluido anticipadamente o mediante allanamiento o reconocimiento, o por improcedencia por subsanación o corrección, en el 2018.

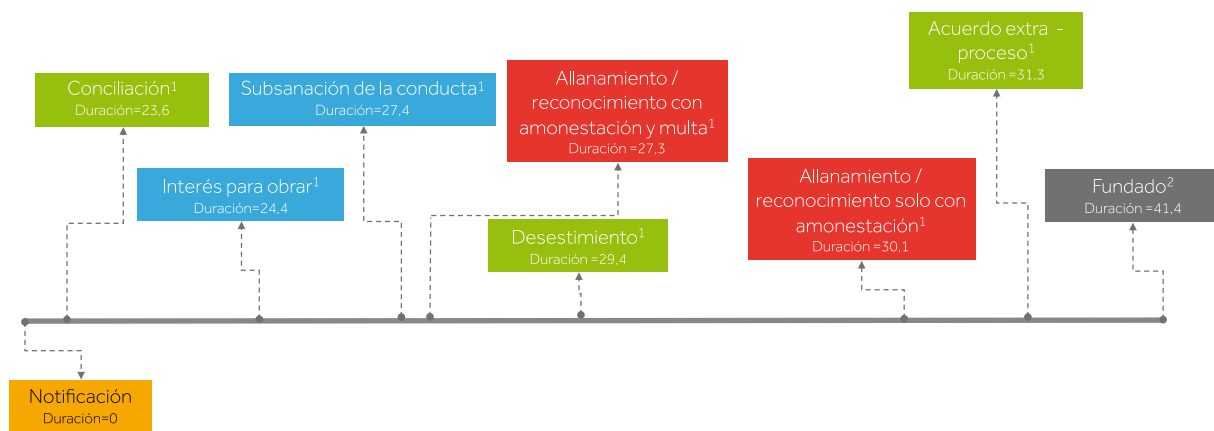
<sup>23</sup> Ver Diagrama 1.

Esta reducción de tiempo y actividades se traduce para ambas partes en menores costos de oportunidad por el menor tiempo dedicado al seguimiento del caso (derivado de la asistencia a audiencias o citaciones en el caso del consumidor,<sup>24</sup> y los gastos de representación en el caso de un proveedor), así como en menores gastos de defensa o asesoría legal y de diligencias típicas en el marco de una denuncia de protección al consumidor a nivel de OPS. Esto último se refiere a menores gastos en transporte y materiales para la presentación de escritos.

Adicionalmente, en el caso del proveedor denunciado, las conclusiones anticipadas y las conclusiones por improcedencias por subsanación o corrección de la conducta o por interés para obrar significan un ahorro por no tener que afrontar la aplicación de una multa; mientras que los allanamientos y reconocimientos de la falta al momento de la presentación de los descargos representarían, adicionalmente, el ahorro por el pago de los costos legales del consumidor denunciante.<sup>25</sup>

En ese sentido, para cada una de las modalidades de conclusión introducidas por el D. Leg. N° 1308 a nivel de OPS, se estimó el tiempo promedio de conclusión, se determinó la diferencia entre dicho tiempo y el tiempo promedio de conclusión de un caso fundado, y en función de ello se valoró tanto el ahorro asociado al menor costo de oportunidad del tiempo dedicado al seguimiento del caso así como el ahorro asociado a la reducción de gastos en defensa o asesoría legal y de diligencias, tanto para los consumidores denunciadores como para los proveedores denunciados, como se puede apreciar en el Diagrama 1.<sup>26</sup>

**Diagrama 1**  
**TIEMPO PROMEDIO DE CONCLUSIÓN ASOCIADO A LAS CONCLUSIONES ANTICIPADAS, IMPROCEDENCIAS Y ALLANAMIENTOS / RECONOCIMIENTOS EN OPS**



Notas: Para estimar el valor del honorario de un abogado se ha considerado el valor promedio de las liquidaciones de costos legales determinados en el OPS N° 1 del Indecopi entre enero de 2016 y febrero de 2018. Asimismo, se ha considerado que el 80% del costo del abogado se ejecuta en el inicio del procedimiento.

1/ Cifra del primer semestre de 2018.

2/ Cifra del primer semestre de 2016.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

Finalmente, considerando el ahorro promedio de cada tipo de conclusión introducida por el D. Leg. N° 1308 a nivel de OPS (conclusiones anticipadas, improcedencias por subsanación o corrección de la conducta o por interés para obrar y conclusiones por allanamientos o reconocimientos) y la mayor cantidad de dicho tipo de conclusiones observada entre enero del 2017 y junio de 2018, se estimó un ahorro para proveedores y consumidores de aproximadamente **S/ 28,1 millones**.

<sup>24</sup> El costo de oportunidad del tiempo viene a ser el valor económico que podría obtener el administrado dedicándose a otras actividades económicas alternativas durante dicho periodo de tiempo (como, por ejemplo, el salario recibido por desarrollar una actividad laboral).

<sup>25</sup> Cuando un caso se concluye como fundado, los costos legales del consumidor son asumidos por el proveedor.

<sup>26</sup> Los supuestos considerados para la valoración económica se encuentran en el Anexo 3.

### 3.4. IMPACTOS EN EL VALOR DE MERCADO Y MARCA DE LAS EMPRESAS

Según Luo (2007),<sup>27</sup> un alto nivel de voz negativa<sup>28</sup> daña el retorno idiosincrático de las acciones de una empresa,<sup>29</sup> ya que de acuerdo con sus hallazgos los retornos se correlacionarían negativamente con todas las dimensiones que involucraba la voz negativa.<sup>30</sup> Por ejemplo, Luo encontró que en el caso particular de Southwest Airlines, que contaba con un valor de mercado de US\$ 12 000 millones, un incremento en 1% de la voz negativa podría arribar a una pérdida de US\$ 262 millones en su capitalización de mercado; mientras que en el caso de American Airlines, la cual contaba con un valor de mercado de US\$ 6 500 millones, una disminución de 1% de la voz negativa, podría ayudarle a ganar US\$ 138 millones en capitalización de mercado.

Sin perjuicio de ello, Pimentel *et al.* (2013)<sup>31</sup> aportaron un estudio según el cual existiría una relación no lineal<sup>32</sup> entre el nivel de quejas y el valor de mercado para empresas proveedoras de servicios de telefonía celular. Si bien estos autores encontraron consistentemente que en principio un menor nivel de quejas se asocia con un mayor valor de mercado, mientras que grandes niveles de quejas originarían un mayor daño en el valor del mercado; también visualizaron la eficiencia de reducir el nivel de quejas hasta cierto punto de quiebre o que en todo caso las empresas pueden tolerar hasta un cierto nivel de quejas sin experimentar pérdida de valor de mercado.

Por su parte, Borba *et al.* (2013)<sup>33</sup> estudiaron las crisis de marca por productos defectuosos, y encontraron que sus consecuencias involucran pérdidas financieras en el corto y largo plazo para la marca. En su estudio, los autores analizaron el caso de una marca líder en la industria de comida y evaluaron las consecuencias de las campañas de devolución.<sup>34</sup> Para este caso, las pérdidas inmediatas a la crisis fueron de aproximadamente 60% del volumen de ventas de la marca. Además, se estima una pérdida del 5% del volumen de ventas de la categoría del producto en el mercado.<sup>35</sup>

A modo de ejemplo, en setiembre de 2015 la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos denunció que Volkswagen, responsable del 70% del mercado de autos Diésel en dicho país, había estado falseando las pruebas de emisión instalando dispositivos defectuosos en sus vehículos, los cuales, al cambiar a un modo de alta emisión, no estaban reportando emisiones de dióxido de nitrógeno que estaban 40 veces por encima del límite federal.<sup>36</sup> El efecto de la noticia fue casi inmediato, ya que el valor por acción preferente de € 255,20 en marzo se desplomó a € 97,75 el 29 de setiembre del mismo año. Por su parte, las acciones ordinarias pasaron de € 247,55 a € 103,60 en el mismo periodo.<sup>37</sup>

En el presente documento se considera como límite máximo del costo reputacional evitado por las empresas, al internalizar los incentivos introducidos mediante el cambio normativo, el 2,15% de su utilidad neta (como variable asociada al valor de mercado) ante un incremento del 1% en las quejas.<sup>38</sup> A partir de dicho límite, se estimó (mediante una simulación) que el valor medio de dicho porcentaje sería de 0,63% sobre la utilidad neta bajo una perspectiva conservadora.<sup>39</sup>

**27** LUO, X. (2007). Consumer Negative Voice and Firm Idiosyncratic Stock Returns. American Marketing Association. Disponible en <<https://www.fox.temple.edu/cms/wp-content/uploads/2013/09/luo-jm07-customer-voice.pdf>> (accedido el 18 de septiembre de 2018).

**28** La "voz negativa" se define en el artículo como una manifestación de queja del consumidor como respuesta a su insatisfacción, o el comportamiento de comunicar los incidentes por productos o servicios insatisfactorios en su experiencia de consumo.

**29** En inglés. "Firm-idiosyncratic stock returns", se define en el artículo como los flujos de efectivo excesivos esperados, en relación con el rendimiento promedio de la cartera de mercado de las bolsas de valores.

**30** Equipaje, servicio al consumidor, problemas de vuelo y otros.

**31** PIMENTEL, D., GUENA, F., LABAN, S., BORIN, P. (2013). Consumer Complaints and Company Market Value. Brazilian Administration Review. Disponible en <[http://www.anpad.org.br/periodicos/arq\\_pdf/a\\_1474.pdf](http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_1474.pdf)> (accedido el 18 de septiembre de 2018).

**32** Más específicamente, una relación cuadrática, la relación entre estas variables podía graficarse en forma de una "U" invertida.

**33** PIMENTEL, D., GUENA, F., LABAN, S., BORIN, P. (2013). Consumer Complaints and Company Market Value. Brazilian Administration Review. Disponible en <[http://www.anpad.org.br/periodicos/arq\\_pdf/a\\_1474.pdf](http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_1474.pdf)> (accedido el 18 de septiembre de 2018).

**34** "Recall campaign". Hace referencia a los esfuerzos por parte de productores para notificar a los que adquirieron determinados productos que deben devolverlos.

**35** El estudio también menciona que los volúmenes de venta se recuperaron 6 meses después de la campaña de devolución, y un año después, el volumen de la categoría ya era 12% mayor que el volumen antes de la campaña.

**36** Ver: <<https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-10/documents/vw-nov-caa-09-18-15.pdf>> (accedido el 18 de septiembre de 2018).

**37** Ver página 7 de Volkswagen Interim Report: January – September 2015. Disponible en <[https://www.volkswagenag.com/presence/investorrelation/publications/interim-reports/2015/volkswagen/englisch/Q3\\_2015\\_e.pdf](https://www.volkswagenag.com/presence/investorrelation/publications/interim-reports/2015/volkswagen/englisch/Q3_2015_e.pdf)> (accedido el 21 de septiembre de 2018).

**38** Ratio de respuesta media derivada de los hallazgos de Luo (2007), que el Indecopi de manera conservadora aplica solo a la utilidad neta, en lugar de considerar su efecto en el valor de mercado de las empresas.

**39** El detalle de la simulación realizada se explica en el Anexo 4.

En ese sentido, tras considerar el porcentaje de reducción de 0,63% sobre la utilidad neta por cada aumento del 1% en el número de denuncias fundadas en OPS (como indicador aproximado),<sup>40</sup> se estimó que las pérdidas reputacionales que podrían haber evitado las empresas al hacer uso de las diversas formas de conclusión<sup>41</sup> introducidas mediante el D. Leg. N° 1308 (lo cual se traduce en una menor cantidad denuncias fundadas respecto a las que se hubieran observado en esas empresas bajo un escenario sin el D. Leg. N° 1308) desde enero de 2017 hasta junio de 2018, ascenderían potencialmente a **S/ 3,43 millones**.

---

**40** Este criterio es conservador respecto a considerar el universo de quejas, reclamos o denuncias ingresadas, ya que algunas de estas últimas podrían ser declaradas como infundadas, por lo que no necesariamente tendrían un efecto final importante sobre el prestigio de la empresa y el valor de su marca o su valor de mercado.

**41** Dichas formas de conclusión alternativas son las conclusiones anticipadas, conclusiones por allanamientos o reconocimientos y de las conclusiones por improcedencia por subsanación o corrección.



## **IV. CONCLUSIONES**

## IV. CONCLUSIONES

- Respecto a los OPS, los incentivos introducidos por los mecanismos de autocomposición del D. Leg. N° 1308 generaron que en el primer semestre de 2018 se incrementen tanto las conclusiones anticipadas – en 23 veces – como las conclusiones por allanamiento o reconocimiento – en 37 veces – en comparación a lo observado en el primer semestre de 2016.
- En ese mismo período de tiempo, los expedientes concluidos en OPS por incumplimiento de acuerdos conciliatorios cayeron en 79%, lo cual es atribuible a la posibilidad de sancionar este tipo de conductas con hasta 200 UIT.
- En esa misma línea, a nivel de CPC, es importante destacar que en el primer semestre de 2018 la cantidad de apelaciones con conclusión anticipada representó un incremento de 68 veces respecto lo observado en el primer semestre del 2016, debido los incentivos introducidos por los mecanismos de autocomposición del D. Leg. N° 1308.
- Asimismo, el D. Leg. N° 1308 estableció que las resoluciones emitidas por las CPC agotan la vía administrativa, generando que se dejen de tramitar recursos de revisión en la SPC (apelaciones en tercera instancia de procedimientos iniciados en OPS) a partir del 2018.
- De otro lado, entre el primer semestre del 2016 y el primer semestre del 2018, el tiempo de tramitación de denuncias en OPS, CPC y de apelaciones en SPC, mostró una reducción del 5,2%, 24,8% y 5,5% respectivamente. En dichas áreas, ese menor tiempo de tramitación se tradujo en mayores porcentajes de casos tramitados dentro del plazo durante el primer semestre del 2018, del orden de 81% en OPS, 89% en CPC y 98% en SPC.
- En esa misma línea, el incremento observado de las conclusiones anticipadas, conclusiones por allanamientos o reconocimientos y las conclusiones por improcedencia por subsanación o corrección a nivel de OPS, generado por los incentivos introducidos por el D. Leg. N° 1308, significó una reducción del tiempo y de las actividades típicas de litigación, tanto para los consumidores como para los proveedores, y una disminución de la aplicación de multas y pagos de costos para los proveedores, lo cual, considerando el período enero 2017 – junio 2018, se tradujo en un ahorro global de aproximadamente **S/ 28,1 millones.**
- Asimismo, se estimó de manera conservadora que las pérdidas reputacionales que podrían haber evitado las empresas al hacer uso de las diversas formas de conclusión introducidas en los OPS mediante el D. Leg. N° 1308, desde enero de 2017 hasta junio de 2018, ascenderían potencialmente a **S/ 3,4 millones.**



# **V. ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**DETALLE DE LOS ARTÍCULOS DEL CÓDIGO ANTES Y DESPUÉS DE LAS MODIFICACIONES APORTADAS**  
**POR EL D. LEG. N° 1308**

Artículo	Redacción antes del D. Leg. N° 1308	Redacción después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308
<b>Disposiciones generales</b>		
<b>105</b>	<p>Artículo 105. - Autoridad competente (...)</p> <p>Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutiveos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.</p>	<p>Artículo 105.- Autoridad competente (...)</p> <p>Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutiveos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.</p> <p>Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi."</p>

Artículo	Redacción antes del D. Leg. N° 1308	Redacción después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308
<b>106</b>	<p>Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi</p> <p>El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:</p> <p>a. Procedimientos sancionadores:</p> <p>(i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.</p> <p>(ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.</p> <p>(iii) Procedimiento administrativo sancionador por:</p> <p>1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.</p> <p>2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.</p> <p>3. Denuncia maliciosa.</p> <p>b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:</p> <p>(i) Por incumplimiento de medidas correctivas.</p> <p>(ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.</p> <p>(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.</p> <p>c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento</p> <p>De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>	<p>Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi.</p> <p>El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:</p> <p>a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.</p> <p>b. Procedimiento por 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 o de laudo arbitral.</p> <p>c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.</p> <p>d. Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.</p> <p>e. Procedimiento por denuncia maliciosa.</p> <p>f. Procedimientos en vía de ejecución:</p> <p>(i) Por incumplimiento de medidas correctivas.</p> <p>(ii) Por incumplimiento de pago de costas y/o costos.</p> <p>(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.</p> <p>g. Procedimiento de liquidación de costas y costos.</p> <p>De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.</p>
<b>Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor</b>		
<b>107</b>	<p>Artículo 107.- Postulación del proceso</p> <p>Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, (...). Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.</p>	<p>Artículo 107.- Postulación del procedimiento.</p> <p>Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, (...). Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.</p>

Artículo	Redacción antes del D. Leg. N° 1308	Redacción después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308
<p><b>107-A</b></p>		<p>“Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.</p> <p>En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.</li> <li>2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.</li> </ol> <p>Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.</p> <p>La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.”</p>
<p><b>108</b></p>	<p>Artículo 108.- Infracciones administrativas</p> <p>(...). También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.</p>	<p>Artículo 108.- Infracciones administrativas.</p> <p>(...). 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.</p> <p>Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.</li> <li>b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.</li> <li>c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.</li> <li>d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.</li> <li>e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.</li> <li>f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.</li> </ol>

Artículo	Redacción antes del D. Leg. N° 1308	Redacción después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308
<p><b>109</b></p>	<p>Artículo 109.- Medidas cautelares</p> <p>En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:</p> <p>(...)</p> <p>e. Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.</p> <p>El Indecopi puede, de considerarlo pertinente, (...).</p>	<p>Artículo 109.- Medidas cautelares.</p> <p>En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutorio puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:</p> <p>(...)</p> <p>e. Cualquier otra medida necesaria y adecuada a fin de salvaguardar la eficacia de la decisión final de la autoridad competente, considerando para tales efectos el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.</p> <p>El órgano resolutorio puede, de considerarlo pertinente,(...).</p>
<p><b>110</b></p>	<p>Artículo 110.- Sanciones administrativas</p> <p>El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas (...).</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 110.- Sanciones administrativas.</p> <p>El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas (...).</p> <p>En caso que el proveedor incumpla un 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, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.</p> <p>Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.</p>

Artículo	Redacción antes del D. Leg. N° 1308	Redacción después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308
<p><b>112</b></p>	<p>Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas</p> <p>Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios: (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: 1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi. 3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. (...)</p>	<p>Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.</p> <p>Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: 1. 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 con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. 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. (...)</p>
<p><b>115</b></p>	<p>Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras</p> <p>115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)</p>	<p>Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.</p> <p>115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)</p>
<p><b>117</b></p>	<p>Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos</p> <p>Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (...)</p>	<p>Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.</p> <p>Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (...)</p> <p>No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.</p>

Artículo	Redacción antes del D. Leg. N° 1308	Redacción después de las modificaciones aportadas por el D. Leg. N° 1308
<p><b>118</b></p>	<p>Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos</p> <p>(...)</p> <p>No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.</p>
<p><b>Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor</b></p>		
<p><b>125</b></p>	<p>Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor</p> <p>(...); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía.</p> <p>(...)</p> <p>Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.</p>	<p>Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.</p> <p>(...); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.</p> <p>(...)</p> <p>La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.</p>
<p><b>126</b></p>	<p>Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor</p> <p>El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:</p> <p>(...)</p> <p>b. Las partes únicamente pueden ofrecer medios probatorios documentales, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.</p> <p>c. La resolución de la correspondiente comisión o, de ser el caso, del Tribunal da por agotada la vía administrativa.</p>	<p>Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor.</p> <p>El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:</p> <p>(...)</p> <p>b. Se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta</p>

**ANEXO 2**  
**PRINCIPALES IMPACTOS EN LA CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO, CON RESPECTO AL PRIMER SEMESTRE DEL 2016**

Órgano Resolutivo	Indicador	Enero-Junio			Var %	
		2016 (Periodo Base)	2017	2018	2017 / 2016	2018 / 2016
OPS	Denuncias con conclusión anticipada (Art. 107-A).	37	886	887	2294,59%	2297,30%
	Denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento sin multa (Art. 112 – numeral 3)	9	141	342	1466,67%	3700,00%
	Expedientes por incumplimiento de acuerdos conciliatorios concluidos (Art. 110).	52	39	11	-25,00%	-78,85%
CPC	Apelaciones con conclusión anticipada (Art. 107-A). <sup>1/</sup>	5	322	346	6340,00%	6820,00%
	Denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento sin multa (Art. 112 – numeral 3). <sup>2/</sup>	0	33	39	-	18,18%
SPC	Apelaciones de procedimientos iniciados en OPS (recursos de revisión) (Art. 125). <sup>3/</sup>	686	267	1	-61,08%	-99,85%

1/ Se refiere a apelaciones concluidas anticipadamente en CPC de denuncias originadas en OPS.

2/ A partir del D. Leg. N°1308 se crea la figura de allanamiento o reconocimiento en los procedimientos de CPC por eso no hay información en el 2016 y la cifra de 18,18% está calculada sobre la base del 2017.

3/ Los expedientes registrados en 2017 y 2018 corresponden a los que se le hubo concedido el recurso, previo a la vigencia de dicha norma.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

### ANEXO 3 SUPUESTOS PARA LA ESTIMACIÓN DEL AHORRO ASOCIADO AL D. LEG. N° 1308

**Cuadro A3-1  
GASTOS EN TRANSPORTE (S/)**

Agente	Número de viajes (A)	Costo de transporte <sup>1/</sup> (S/) (B)	Costo del viaje (S/) (A)*(B)
Consumidor	4	10	40
Proveedor	3	20	60

Nota:

En el caso de consumidores se consideran cuatro viajes en promedio que se realizan para la presentación de la denuncia, descargos y audiencias.

En el caso de proveedores se consideran tres viajes en promedio que se realizan para la presentación de los descargos y audiencias.

1/ Incluye el costo de transporte de ida y vuelta.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

**Cuadro A3-2  
GASTOS EN TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (S/)**

Agente	Número de viajes (A)	Tiempo de viaje <sup>1/</sup> (B)	Tiempo de permanencia en Indecopi (C)	Tiempo Total (D)=(A)*(B+C)	Costo por hora (S/.) (E)	Costo del tiempo (S/) (D)*(E)
Consumidor	4	1	0,5	6,0	6,4	38,47
Proveedor	3	1	0,5	4,5	6,4	28,85

1/ Incluye el tiempo de viaje de ida y vuelta.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

**Cuadro A3-3  
GASTOS EN IMPRESIÓN (S/)**

Agente	Hojas por escrito (A)	Número de escritos (B)	Costo de impresión por hoja (S/.) (C)	Costo total (S/) (A)*(B)*(C)
Consumidor	15	2	0,5	15,00
Proveedor	15	1	0,5	7,50

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

**Cuadro A3-4  
GASTOS EN ABOGADOS Y MULTAS**

Concepto	Total
Honorarios de abogados	3 571,5
Multa promedio (S/)	6 759,28

Nota: Para estimar el valor del honorario de un abogado se ha considerado el valor promedio de las liquidaciones de costos legales determinados en el OPS N° 1 del Indecopi entre enero de 2016 y febrero de 2018.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

#### ANEXO 4

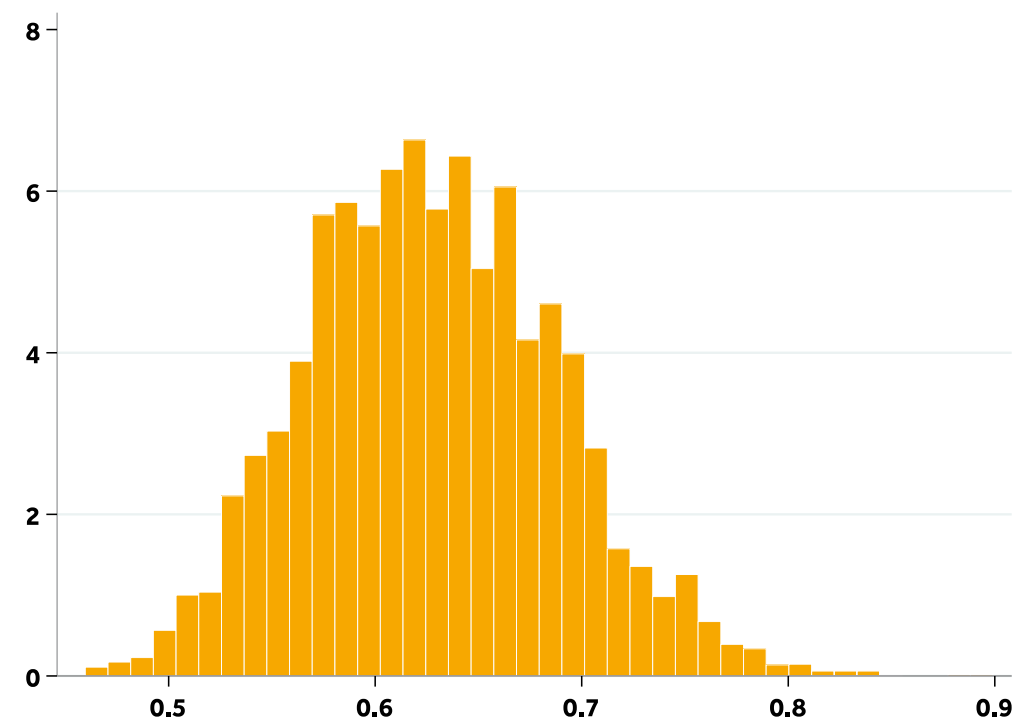
### DETERMINACIÓN DE LA ELASTICIDAD PARA EL CASO PERUANO Y DE LA PÉRDIDA DE UTILIDAD EVITADA

Para determinar el valor promedio de la elasticidad o grado de respuesta adversa de la utilidad neta de una empresa ante un aumento del 1% en las denuncias fundadas, se tomó como referencia el valor de 2,15% (en valor absoluto) que se deriva de los hallazgos de Luo (2007).

Asimismo, se asumió que el valor de 2,15% representa un nivel máximo, y se aplicó el algoritmo Metropolis-Hastings,<sup>42</sup> asumiendo que dicha elasticidad posee una Distribución Log-Normal, con una media de Distribución Beta y una varianza con Distribución Log-Normal.

La característica asimétrica positiva de la distribución Beta, es decir concentrada a la izquierda o al extremo inferior, permite obtener un valor esperado conservador y razonable de la elasticidad o grado de respuesta adversa de la utilidad neta de una empresa ante un aumento del 1% en las denuncias fundadas para el Perú, mientras que la característica de la Distribución Log-Normal permite evitar los valores negativos dentro de la distribución.

**GRÁFICO A4-1**  
**HISTOGRAMA DE ELASTICIDAD O GRADO DE RESPUESTA ADVERSA DE LA UTILIDAD NETA DE UNA EMPRESA ANTE UN AUMENTO DEL 1% EN LAS DENUNCIAS FUNDADAS PARA EL PERÚ (EN VALOR ABSOLUTO)**



Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

<sup>42</sup> Es un método de Monte Carlo (MCMC) de la cadena de Markov que consiste en generar un número aleatorio dada una función de distribución de probabilidad.

Considerado dichos supuestos se realizó una simulación que tras 10 000 iteraciones mostró un valor estimado de elasticidad promedio de 0,63% en valor absoluto, generando los valores que se muestran en el Gráfico A4-1.

Para determinar la pérdida de utilidad evitada, se agregó el valor de la utilidad neta de las empresas denunciadas en los OPS durante el 2017 y 2018<sup>43</sup> según tamaño "i" (gran empresa, mediana empresa y mype<sup>44</sup>) y se multiplicó cada uno de los tres valores obtenidos por el valor estimado de la elasticidad media sin valor absoluto (-0,63) y por un valor estimado (conservador) de la reducción porcentual de denuncias fundadas a consecuencia de las conclusiones introducidas por el D. Leg. N° 1308 durante el período enero 2017 – junio 2018, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Pérdida de utilidad evitada} = \sum_{i=1}^3 \text{Utilidad}_i * (-0,63) * \text{Red. \% de denuncias}_i$$

Cabe precisar que el valor de la utilidad neta fue determinado por tamaño de empresa, considerando la información de la base del Top 10 000 así como la base de micro y pequeñas empresas del 2015 de Perú Top Publications,<sup>45</sup> la cual fue actualizada al 2017 tomando en cuenta la base de datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

Por su parte, el valor estimado de la reducción porcentual de las denuncias fue aproximado en alrededor del 5%, tomando como referencia la variación porcentual observada en las denuncias ingresadas a nivel nacional en los OPS entre el 2016 y el 2017.

Luego de calcular el valor de la utilidad neta por tamaño de empresa al 2017 y la reducción porcentual de las denuncias, se estimó un costo evitado promedio de aproximadamente **S/ 3,43 millones**.

<sup>43</sup> Sobre la base de denuncias concluidas en el 2017 y 2018, se consideró la información de las empresas con utilidad neta positiva y mayor que cero.

<sup>44</sup> El término Mype hace referencia a micro y pequeñas empresas.

<sup>45</sup> Aquellos proveedores que no se encontraron en la base de datos del Top 10 000 fueron consideradas como micro y pequeñas empresas.



# Indecopi



Radi   
Indecopi

[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)

[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)