



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

**Escuela de
Postgrado**

**“REGULACIÓN RESPONSIVA: ¿RESULTARÍA ADECUADO UN
CAMBIO EN EL ARQUETIPO SANCIONADOR EN MATERIA DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?”**

**Trabajo de investigación presentado
para optar al Grado Académico de
Magíster en Derecho Administrativo Económico**

**Presentado por
Ivette Yesenia Sanchez Yarleque
Kattya del Rosario Palacios Herrera
Daniel Pareja Valle**

Asesor: Francisco Ochoa Mendoza

[0000-0002-1609-7076](tel:0000-0002-1609-7076)

Lima, mayo 2023

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación "REGULACIÓN RESPONSIVA: ¿RESULTARÍA ADECUADO UN CAMBIO EN EL ARQUETIPO SANCIONADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?" presentado por doña Ivette Yesenia Sánchez Yarleque, de acuerdo con el DNI. 72950370, doña Katty del Rosario Palacios Herrera, de acuerdo con el D.N.I. 46308492, y don Daniel Pareja Valle, de acuerdo con el D.N.I. 46274072 para optar al Grado de Magíster en Derecho Administrativo Económico fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 7 de junio de 2023 dando el siguiente resultado.

The screenshot displays a Turnitin report interface. On the left, the title of the work is shown: "REGULACIÓN RESPONSIVA: ¿RESULTARÍA ADECUADO UN CAMBIO EN EL ARQUETIPO SANCIONADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?". Below the title, it identifies the work as a thesis for a Master's degree in Economic Administrative Law, presented by Ivette Yesenia Sánchez Yarleque, Katty del Rosario Palacios Herrera, and Daniel Pareja Valle. On the right, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) shows a total similarity score of 17%. Below this, a list of 10 sources is provided, each with its corresponding similarity percentage.

Rank	Source	Similarity
1	diabet.unirioja.es	2 %
2	servicio.indecopi.gob.pe	1 %
3	ltdi.hondie.net	1 %
4	www.indecopi.gob.pe	1 %
5	dimensionmercantil.pe	1 %
6	cdh.www.gob.pe	1 %
7	blog.pucp.edu.pe	1 %
8	Entregado a Pastificio ...	1 %
9	www.ecoleo.cl	1 %
10	tesis.pucp.edu.pe	<1 %

Lima, 7 de junio de 2023.

Agradecemos a nuestras familias por apoyarnos incondicionalmente en este camino de aprendizaje.

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tiene como finalidad, dentro de sus diversas tareas, velar y resguardar los derechos de los consumidores a nivel nacional. Para cumplir con este fin, realiza diversas actividades de vigilancia del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en el mercado, por propia iniciativa.

En el ejercicio de esta función, considerando la normativa especial que la regula, dicha institución ha empleado como herramienta principal a la sanción, puesto que, desde su creación, ha venido utilizando a los procedimientos administrativos sancionadores como mecanismo de represión y disuasión de conductas contrarias a las normas. Una de las razones que podría explicar ello, sería el impacto que genera en la ciudadanía el castigo (imposición de multas), ello debido a que la autoridad administrativa podría imponer a los infractores sanciones pecuniarias, las cuales podrían ser comunicadas a través de las notas de prensa y así servir como elemento disuasorio. Sin embargo, corresponde analizar si la aplicación de esta herramienta, como primera opción, garantiza el cumplimiento de las obligaciones o si, considerando determinadas características, corresponde la aplicación de herramientas distintas.

Con las modificaciones que se han incorporado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, el enfoque responsivo, el cual tiene por objeto crear una estrategia entre lo disuasivo y persuasivo de acuerdo con las características de los agentes regulados a fin de que estos puedan cumplir las normas de manera eficaz y oportuna antes de llegar a la sanción, estaría tomando relevancia en la verificación del cumplimiento de las obligaciones.

Bajo ese enfoque, se analizó si, la implementación de la regulación responsiva en materia de protección al consumidor podría considerarse, en determinados casos, como una alternativa más eficiente, en términos de tiempo, costo y resultado, en comparación a la herramienta más lesiva, como lo es la sanción, aplicada dentro de un procedimiento administrativo sancionador de oficio. Para ello, se tomó como referencia las supervisiones realizadas a proveedores del sector transporte terrestre durante los años 2018 y 2019, para verificar el cumplimiento de sus obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones y su aviso.

Por otro lado, se evaluó si la práctica de la regulación responsiva resultaba coherente con el marco legal vigente en materia de protección al consumidor. Además, si dentro de la Constitución y las leyes existiría un parámetro que permita la aplicación de dichas herramientas como primera opción antes que la punitiva.

Del análisis en conjunto de las variables de tiempo, costo y resultado de las supervisiones realizadas durante los años 2018 y 2019, se pudo concluir que el enfoque responsivo, en comparación con el enfoque comando control (inicio de un procedimiento administrativo sancionador) tuvo un menor tiempo, costo y su nivel de cumplimiento normativo fue mayor. Es por ello que, resultaría adecuado y recomendable que el Indecopi evalúe si corresponde cambiar el mecanismo primigenio de sanción por el empleo de herramientas responsivas para obtener resultados más eficientes.

Dicha propuesta resultaría viable en el marco de la Ley, puesto que, en virtud de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, contemplados en la norma general y constitucional, las decisiones y actuaciones de la autoridad se encuentran obligadas a adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

Índice

Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	viii
Índice de anexos.....	ix
Introducción.....	10
CAPITULO I. Regulación responsiva: ¿Resultaría adecuado un cambio en el arquetipo sancionador en materia de protección al consumidor?	12
1.1 Problema de investigación.....	12
1.2 Hipótesis principal: Eficiencia	17
1.3 Hipótesis secundaria: Factibilidad Legal.....	17
1.4 Objetivo principal.....	17
1.5 Objetivo secundario.....	17
1.6 Metodología.....	18
1.6.1 Tipo y método de investigación:	18
1.6.2 Material de la investigación para hipótesis principal	18
1.6.3 Material para la investigación para hipótesis secundaria	19
CAPITULO II – Indecopi: Fiscalización y herramientas de cumplimiento normativo.....	19
2.1 Actividad de Fiscalización	19
2.1.1 Ius puniendi: Sanción.....	20
2.2 El Indecopi y las herramientas para el cumplimiento normativo	22
2.3 Cambio de enfoque.....	25
CAPITULO III: Tipos de fiscalizaciones para verificar el cumplimiento de la obligación vinculada al libro de reclamaciones y su aviso, durante los años 2018 y 2019.	29
3.1 Resultados de la investigación.....	29
3.1.1 Eficiencia.....	30
3.1.2 Factibilidad Legal.....	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Comparativo de variables.....	34
--	----

Índice de gráficos

Gráfico 1. Días hábiles en las supervisiones 2018	26
Gráfico 2. Días hábiles en la tramitación de expediente en la ST CC3.....	26
Gráfico 3. Total de días hábiles en la tramitación (DFI + ST CC3).....	27
Gráfico 4. Total de Supervisiones orientativas 2019 (SO).....	28
Gráfico 5. Tiempo de tramitación en días hábiles	29
Gráfico 6. Posibles actuaciones del PAS	30
Gráfico 7. Posibles actuaciones de las MA	30
Gráfico 8. Supervisión Orientativa (DFI).....	31
Gráfico 9. PAS	31
Gráfico 10. Medidas de advertencia (MA).....	31
Gráfico 11. Costo de tramitación	32
Gráfico 12. Nivel de cumplimiento.....	33

Índice de anexos

Anexo 1. Supervisiones 2018 (PAS y Medidas de advertencia).....	45
Anexo 2. Supervisiones 2018 (Archivos)	46
Anexo 3. Supervisiones orientativas 2019	47
Anexo 4. Solicitudes de acceso a la información pública al área de planeamiento del Indecopi	51
Anexo 5. Solicitudes de acceso a la información pública a la DFI del Indecopi	53
Anexo 6. Solicitudes de acceso a la información pública a la CC3del Indecopi	54

Introducción

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi – tiene como función, entre otros, proteger los derechos de los consumidores en el marco de las relaciones de consumo garantizando, principalmente, la idoneidad e información de los bienes o servicios ofertados.

Desde los inicios, el Decreto Legislativo 716 sobre Protección al Consumidor, el Decreto Legislativo 1033 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi y, posteriormente, la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, contemplaron a la sanción como herramienta punitiva principal para evitar que los proveedores que ofrecen sus servicios o distribuyen bienes en el mercado infrinjan las normas de protección al consumidor (*ius puniendi* del Estado) y/o en caso las hayan vulnerado, corrijan o adecuen su conducta dentro de los parámetros legales establecidos.

Esta herramienta punitiva, de manera indistinta, se aplica tanto en los procedimientos de parte como en aquellos que son resultado de la actividad de fiscalización por iniciativa de la autoridad (de oficio). Además, no se contemplan aspectos como la naturaleza o gravedad de la infracción, el tamaño y alcance del proveedor o, incluso, la voluntad para adecuar su conducta.

En los últimos años, ha tomado gran relevancia la posibilidad de utilizar, en la verificación del cumplimiento de las obligaciones, un mecanismo distinto al de la sanción (prevención, persuasión y/o coordinación). Ante ello, en materia de protección al consumidor, cobran gran importancia los órganos que intervienen en el ejercicio de la actividad fiscalizadora, ya que, depende de ellos la elaboración de una estrategia que asegure el cumplimiento normativo utilizando de manera eficiente los recursos disponibles.

Bajo tal perspectiva, se desarrolla la regulación responsiva, la cual tiene por objeto crear una estrategia entre lo disuasivo y persuasivo de acuerdo con las características de los agentes regulados a fin de que estos puedan cumplir las normas de manera eficaz y oportuna (Ayres & Braithwaite, 1992).

Este tipo de regulación tiene fundamento en la aplicación pragmática de cómo la discrecionalidad de la autoridad regulatoria puede incorporarse dentro de la práctica regulatoria (Parker, 2013). Es por ello que, podría resultar ser una herramienta válida para obtener una relación apropiada de cooperación entre el regulador y regulado, a fin de que logren cumplir con los objetivos de la ley (Parker & Vibeke, 2009).

Así, el ente regulador podría contar con diversas opciones de menor a mayor intensidad (*Enforcement pyramid*), bajo la premisa de que los incumplimientos no siempre tienen como móvil la obtención de beneficios ilícitos, sino que, podrían darse a consecuencia de la falta de información, entendimiento o incluso incentivos que los empujen al comportamiento hacia la ley (Ochoa, 2016).

Frente a ello, resulta lógico cuestionarse si resulta útil iniciar una investigación para identificar el incumplimiento y, posteriormente, imponer una sanción a un proveedor que no implementó su libro de reclamaciones y aviso con el formato legal establecido o si, por el contrario, debería informarse al proveedor el incumplimiento, otorgársele un plazo para la adecuación y, finalmente, verificar el cumplimiento de la obligación.

En ese escenario, la presente investigación analizará la eficiencia de emplear mecanismos distintos al sancionador en el ejercicio de la función fiscalizadora de oficio, tales como, la realización de supervisiones orientativas y el dictado de medidas de advertencias. Para ello, se tomará como referencia las investigaciones realizadas durante los años 2018 y 2019, con el fin de verificar el cumplimiento de la obligación vinculada al libro de reclamaciones y su aviso, en el sector de transporte terrestre.

Para lograr ese objetivo, en primer lugar, se desarrollará brevemente los conceptos de fiscalización y sanción como mecanismos de disuasión, lo que nos permitirá verificar si estas herramientas aseguran el cumplimiento normativo o si, atendiendo a determinadas circunstancias, resulta necesario replantearse nuevos enfoques o estrategias para lograr el cumplimiento normativo.

En segundo lugar, se analizará la aplicación del mecanismo comando y control por parte del Indecopi, a través de sus diversos órganos resolutivos, identificando el límite normativo que sustentaría la resistencia en la aplicación de nuevos tipos de herramientas de disuasión. Y, por último, centraremos la presente investigación en identificar la eficiencia, en términos de tiempo, costo y resultado, en la aplicación del enfoque responsivo frente a los procedimientos administrativos sancionadores, tomando como referencia las investigaciones realizadas durante los años 2018 y 2019, en materia de libro de reclamaciones y su aviso a proveedores del sector transporte terrestre. Finalmente, se evaluará si dentro del marco legal vigente existen mecanismos alternativos que puedan utilizarse, como primera opción, antes de la imposición de una sanción para asegurar el cumplimiento de las normas.

CAPITULO I. Regulación responsiva: ¿Resultaría adecuado un cambio en el arquetipo sancionador en materia de protección al consumidor?

1.1 Problema de investigación

La regulación resulta indispensable en la economía y sociedad para determinar de forma clara cuales son “las reglas de juego” que deben asumir el Estado, las empresas y los ciudadanos. Sin embargo, ello no debería entenderse únicamente como la creación de leyes que establezcan parámetros generales de regulación de conductas de los agentes, sino también el continuo seguimiento de una actividad (Huapaya, 2010).

Ello se enmarca en el “Ciclo de gobernanza regulatoria”, la cual tiene como principal objetivo gestionar las etapas por las que atraviesa la regulación. Es decir, no solo basta la emisión de una norma, sino que esta debe ser coordinada, revisada y simplificada en relación con otros tipos de regulación para observar y asegurar su cumplimiento (Calle, 2017). Ello implica que debe existir una interacción y retroalimentación constante a fin de adoptar decisiones basadas en evidencia para una mejora continua del ciclo (Vilca, 2020).

Con la entrada en vigencia del Decreto Legislativo 1272¹, publicado el 21 de diciembre de 2016, se realizaron algunas reformas a la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), en las cuales se puede identificar la incorporación o precisión de algunos mecanismos responsivos. Dentro de estos, se advierte que el artículo 189 precisó que el desistimiento – expreso – podía presentarse en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agota la vía administrativa; manteniéndose posibilidad de que la administración pública pueda continuar con el procedimiento de oficio, siempre que, del análisis de los hechos considere que podría haber una afectación a los intereses de terceros o intereses generales.

Sobre el particular, en el marco de las funciones que ejerce el Indecopi, se verificó que, por ejemplo, en el año 2018, la Sala Especializada de Protección al Consumidor dispuso que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte continúe de oficio el procedimiento administrativo sancionador contra una Asociación Educativa que no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar que un menor de edad sufra una agresión con un arma punzocortante al interior de un Centro Educativo. Ello, en tanto, si bien el denunciante se desistió

¹ Ver artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 1272 que modifica la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N.º 29060, Ley del Silencio Administrativo.

de la denuncia presentada, se consideró que la conducta cuestionada podría entrañar un interés general².

Por otro lado, un mecanismo responsivo incorporado, como un eximente de responsabilidad, es la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, contemplado en el artículo 236-A, literal f). Al respecto, la “Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador” elaborada por la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, establece que el eximente de responsabilidad tiene sustento en una decisión de política punitiva que busca proteger el bien jurídico, y prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador, con todos los costos que ello involucra³. Sin embargo, para poder aplicar dicho supuesto no solo debe cesar la conducta infractora, sino que se debe reparar los efectos negativos producidos al bien jurídico tutelado.

En ese mismo sentido, la CC3, respecto a los procedimientos de oficio, considera que para aplicar el eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria, no solo debe cesar la conducta, sino también debe de existir una reversión en los efectos negativos como consecuencia de la infracción⁴. Cabe precisar que, la imposición de esta limitante (revertir los efectos negativos) responde a que el administrado infractor al cometer una conducta contraria a las normas podría beneficiarse ilícitamente de ello, lo cual va en contra de la finalidad de la sanción.

Ante esto, es importante considerar que, la finalidad del legislador es otorgar a los administrados infractores una herramienta adicional para que puedan adecuar su conducta dentro de los parámetros legales a fin de evitarse posibles multas pecuniarias, fomentando así la corrección de conductas contrarias al ordenamiento jurídico.

No obstante, con la aplicación del criterio de incluir la condición de reparación de los efectos negativos al supuesto de eximente de responsabilidad, si bien, seguiría manteniendo el propósito

² Ver Resolución N° 0935-2018/SPC-INDECOPI, denuncia presentada por la señora María Beatriz Escudero Vásquez contra la Asociación Educativa Católica High School.

³ **Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador.**
Guía para asesores jurídicos del Estado Segunda edición Actualizada con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>

⁴ Ver, por ejemplo:
Resolución N.º 068-2021/CC3 del 13 de mayo de 2021.
Resolución N.º 147-2021/CC3 del 14 de octubre de 2021.
Resolución N.º 160-2021/CC3 del 2 de diciembre de 2021.

de fomentar la adecuación de las conductas dentro de los parámetros legales, también mantendría una limitante para que los administrados soliciten la aplicación de dicho supuesto, puesto que no en todos los casos la administración los eximiría de su responsabilidad.

En esa línea, la Sala Especializa de Protección al Consumidor ha reiterado que hay algunas conductas que no podrían tener esta característica, sobre todo, considerando los efectos o consecuencias que habría producido el incumplimiento en los consumidores⁵.

En similar criterio, en el año 2021, a través del Acuerdo N° 005-2021, el Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud emitió un precedente vinculante sobre la subsanación voluntaria de infracciones como eximente de responsabilidad. En este acuerdo, se precisó que la aplicación de la subsanación voluntaria de infracciones como eximente de responsabilidad requiere que **no se haya generado daño alguno, o que se haya reparado o revertido el daño ocasionado al bien jurídico tutelado**, derivado de la conducta infractora realizada por el administrado, para lo cual debe tomarse en cuenta la naturaleza de la infracción, así como su temporalidad y la permanencia de los efectos generados.

Considerando lo anterior, se advierte que el Tribunal de SUSALUD, al igual que el Indecopi, se acogieron al criterio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que establece que la subsanación voluntaria no solo consiste en el cese de la conducta infractora, sino que, implica la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de la conducta infractora. Esto, con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado se apropie del beneficio ilícitamente obtenido de la infracción (Tassano V. H., 2022).

Por otro lado, finalmente, se incorporó el capítulo 1-A, referido a la actividad de fiscalización, que incluía desde el artículo 228-A al artículo 228-H. Esta incorporación, conforme se advierte de la exposición de motivos del Decreto Legislativo 1272, se originó a consecuencia de que la actividad de fiscalización no contaba con un modelo de integración en la Ley de Procedimiento Administrativo General. Esto, como consecuencia de que se identificó que las entidades de la administración pública realizaban inspecciones siguiendo sus propios reglamentos de fiscalización; lo que generaba la aplicación de diferentes criterios y sanciones. Dentro de este apartado, se determinó que la fiscalización debería efectuarse bajo un enfoque de cumplimiento normativo, prevención, orientación y gestión del riesgo, haciendo un uso eficiente de los recursos, a través de mecanismos responsivos.

⁵ Ver Resolución N° 2098-2020/SPC-INDECOPI, Procedimiento Administrativo Sancionador de oficio iniciado a la Universidad Tecnológica del Perú.

Estas modificaciones e incorporaciones reiteran la facultad de la autoridad administrativa a no utilizar a la sanción como único recurso para asegurar el cumplimiento normativo, sino que debe prever, utilizar y agotar otras opciones más persuasivas (Ochoa, 2018).

Eso también se encuentra relacionado con el principio de razonabilidad, reconocido desde la promulgación la LPAG (2001), como la garantía al ejercicio de la actividad de fiscalización, en tanto busca que se pondere el incumplimiento de la obligación en relación con la medida administrativa impuesta (Mogrovejo, 2020).

En ese sentido, en atención al principio de razonabilidad, la autoridad administrativa debe ejercer sus competencias enmarcada en los parámetros legales permitidos, manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

Ello denota que la noción de la aplicación de un enfoque responsivo tuvo sus primeros planteamientos desde la promulgación de la LPAG, en el 2001, haciéndose más evidente con la incorporación de un capítulo específico sobre la actividad de fiscalización en el 2016 y la incorporación de nuevos mecanismos responsivos.

A partir de ello, se aprecia el cambio de un enfoque de comando control (disuasivo) a una regulación responsiva, la misma que, sobre la base de una pirámide de cumplimiento que va de lo menos a más gravoso, requiere la implementación de diversas herramientas disuasivas y persuasivas (Ochoa, 2021). Cabe precisar que, la base de dicha pirámide estaría conformada por las respuestas no punitivas, basadas en la persuasión o autorregulación (Foley, 2004) hasta las sanciones pecuniarias más severas.

No obstante, en la práctica, el Indecopi, para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en el mercado por iniciativa propia (de oficio), sigue utilizando un enfoque netamente punitivo, sustentándose en la legislación especial (Código), la misma que establece como herramienta principal el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) para canalizar la acción punitiva del Estado (Peláez, 2014).

Tanto es así que la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi consideró que la multa es una herramienta para corregir las conductas ilegales realizadas por los proveedores en el mercado. Precizando, además, que su finalidad es disuadir dichas conductas de modo que no resulte más beneficioso o rentable para el infractor cometer la infracción y pagar la multa impuesta (Dávila & Caldas, 2012).

Ahora bien, para la aplicación de una sanción se debe realizar una investigación e inicio de un PAS, el cual podría generar mayores costos que implementar herramientas responsivas como la emisión de cartas informativas u otros medios de acercamiento a los administrados (Ochoa, 2016). Es por ello que, la actividad previa de fiscalización debe realizarse considerando herramientas que contribuyan al uso eficiente de los escasos recursos del Estado, en tanto estos pueden resultar más efectivos.

Con el desarrollo de la presente investigación, se pretende identificar la eficiencia de las herramientas responsivas frente a los procedimientos administrativos sancionadores, tomando como referencia la viabilidad al amparo de las normas especiales y la ejecución de ciertas supervisiones realizadas durante los años 2018 y 2019.

En ese sentido, la presente investigación no solo tiene como finalidad analizar un cambio en el arquetipo sancionador del Indecopi, en atención a los datos obtenidos de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (ST) y la Dirección de Fiscalización (DFI) al aplicar la regulación responsiva frente a la herramienta punitiva (PAS), sino también verificar si este cambio resulta ser viable al amparo de la legislación general y especial de la materia.

Para esta investigación se ha seleccionado la conducta referida al aviso y libro de reclamaciones (artículo 150 y 151 del Código), puesto que es una de las obligaciones más relevantes que deben cumplir todos los proveedores en el mercado. Esta constituye un instrumento que permite a los consumidores o usuarios tener un contacto directo a fin de dejar constancia sobre la disconformidad por el bien o servicio adquirido. Además, otorga la posibilidad al propio proveedor de solucionar alguna futura controversia en el mismo momento, lo cual ya por sí mismo crea un mecanismo importante de solución de controversia, evitando de esta manera, que el administrado afectado acuda a la autoridad para que sea esta quien lo solucione.

Asimismo, a diferencia de otras obligaciones establecidas en el Código, estas tienen un contenido que no está sujeto a la interpretación de la autoridad que la aplica, como lo podría ser, por ejemplo, establecer criterios de cuándo una cláusula es abusiva o no. Adicionalmente, los requisitos de la hoja de Libro de Reclamaciones y el aviso están reglamentados de forma expresa, por lo que, se tratarían de obligaciones meramente formales.

Por otro lado, se ha considerado como actividad económica específica el servicio de transporte terrestre de pasajeros, en la medida que es uno de los servicios masivos más usado por los usuarios, sobre todo en épocas festivas. En el año 2018, el ómnibus o bus interprovincial continuaba siendo el medio de transporte más utilizado con relación al resto, ya que, el 64% de

pasajeros usó transporte terrestre y sólo el 12% usó transporte aéreo (Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística - Dirección de Promoción del Turismo, 2019). Adicionalmente, se ha considerado que, en los Planes Anuales de Fiscalizaciones del Indecopi, de los años 2018 y 2019, se priorizó al sector de transporte terrestre para la ejecución de acciones de fiscalización.

1.2 Hipótesis principal: Eficiencia

La implementación de la regulación responsiva en materia de protección al consumidor podría considerarse, en ciertos casos, como una alternativa más eficiente en comparación a un PAS por iniciativa de la autoridad en contra de los proveedores del sector transporte terrestre, para verificar el cumplimiento de sus obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones y su aviso.

1.3 Hipótesis secundaria: Factibilidad Legal

De acuerdo con el marco legal vigente, resulta posible que el Indecopi, a través de sus diversos órganos, puedan emplear herramientas responsivas en materia de protección al consumidor, pese a que la legislación especial (Código) contempla a la sanción como principal instrumento punitivo para el cumplimiento normativo.

1.4 Objetivo principal

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar si la regulación responsiva puede ser considerada como un mecanismo más eficiente que el uso exclusivo del PAS, para el cumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones y su aviso, en el sector de transporte terrestre.

Para ello, se tomará en cuenta variables de eficiencia, tales como el tiempo, costo y resultados en cambios de conducta del enfoque responsivo frente a los obtenidos en el uso de herramientas punitivas desarrolladas por el Indecopi, para el cumplimiento de las normas de protección al consumidor en el sector transporte terrestre, relacionadas al libro de reclamaciones, considerando las investigaciones de oficio realizadas durante los años 2018 y 2019.

1.5 Objetivo secundario:

Verificar la factibilidad legal de la implementación de una regulación responsiva efectuada tanto por la ST y la DFI en sus actividades de fiscalización. Esto quiere decir, si es que nuestro marco legal permite el uso de la regulación responsiva.

1.6 Metodología

1.6.1 Tipo y método de investigación:

La presente investigación tiene un enfoque mixto, pues se realizará una investigación cuantitativa a través de la cual se recopilará información de las supervisiones orientativas, medidas de advertencia y PAS ejecutados por la DFI, ST y la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3), órganos a cargo de la investigación, instrucción y resolución de los casos, respectivamente. Además, será cualitativa, en tanto se evaluará la incidencia de la normativa de protección al consumidor en el uso de mecanismos comando control para verificar el cumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro y aviso de reclamaciones, respecto de proveedores del sector terrestre.

1.6.2 Material de la investigación para hipótesis principal

- Las supervisiones realizadas durante los años 2018 y 2019, en el sector transporte terrestre, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones vinculadas a libro de reclamaciones y su aviso. A partir de esta muestra, se analizarán las acciones adoptadas frente a la identificación de incumplimiento.
- Considerando que los factores que permitirán medir la eficacia de las acciones responsivas son: i) el tiempo de tramitación, ii) el costo y, iii) el resultado (cambios de comportamiento), que supone asegurarse de la subsanación o cumplimiento de la obligación, se utilizarán las siguientes herramientas:
 - Solicitud de información a la DFI, la ST y a la CC3, a fin de conocer las investigaciones realizadas durante los años 2018 y 2019 vinculadas a libro de reclamaciones y su aviso, en el sector transporte terrestre. Esta información permitirá conocer el tiempo de tramitación de las investigaciones, el dictado de medidas de advertencia y los procedimientos administrativos sancionadores.
 - Solicitudes de información a la oficina de Administración y Finanzas del Indecopi, a fin de conocer el costo de los procedimientos administrativos sancionadores.
 - Planes de Supervisión de los años 2018 y 2019, en los cuales se podrá verificar la incorporación de supervisiones orientativas y el tiempo asignado para su ejecución.

- Documento de evaluación de impacto de las supervisiones orientativas realizadas en el año 2019, elaborado por la DFI.

1.6.3 Material para la investigación para hipótesis secundaria

- Constitución Política del Estado, artículo 200°.
- La Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias, en el capítulo referido a la actividad de fiscalización, a través del cual se permita identificar desde qué año se realizó el cambio de herramientas disuasivas.
- El Código de Protección y Defensa del Consumidor y las herramientas de cumplimiento normativo que contempla.
- Sentencias del Tribunal Constitucional.

CAPITULO II – Indecopi: Fiscalización y herramientas de cumplimiento normativo

2.1 Actividad de Fiscalización

Para que una sociedad pueda tener un correcto funcionamiento es importante que conozca el marco jurídico que regula sus derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones. Así, para asegurar el cumplimiento de esas reglas existen diferentes alternativas, siendo una de ellas la fiscalización.

La fiscalización administrativa es una manifestación del poder de policía (Sánchez, 2020) que se le atribuye a la Administración Pública para que pueda incidir y limitar los derechos e intereses de los particulares. Ello, en virtud del desarrollo del interés general a través de la imposición de parámetros (Calderón, 2017).

De ese modo su intervención puede advertir incumplimientos (prevención del riesgo), incentivar a la observancia del Derecho (incumplimiento) e informar (educativo) a los particulares respecto a las obligaciones que tienen a su cargo (Sánchez, 2020).

La fiscalización es una potestad administrativa (Francia, 2008), el cual constituye un poder abstracto de carácter instrumental. Dicha potestad es otorgada por la ley a las entidades para su ejercicio autónomo y unilateral a efectos de limitar derechos de los administrados bajo el principio de legalidad (Morón, 2020).

Por otro lado, la actividad fiscalizadora también consiste en verificar el cumplimiento normativo en las actividades que requieren un control por parte de la Administración Pública (Francia, 2008). Sin embargo, su fin es resguardar los derechos fundamentales o cualesquiera otros bienes jurídicos que necesitan una especial protección.

De ese modo, según su objeto, la actividad de fiscalización comprende dos modalidades: (i) la actividad de investigar, mediante la cual se descubren hechos o situaciones y, (ii) la actividad de comprobación, mediante la cual constatan, corroboran o confirman hechos que hasta el momento eran inciertos (Morón, 2020).

No obstante, más allá de cualquier diferenciación teórica, según la “Guía práctica sobre la actividad administrativa de fiscalización”, elaborada por el MINJUS, estas han contribuido a identificar los elementos propios de toda fiscalización administrativa.

Este enfoque integral se basa en cuatro elementos: (i) Un elemento sustantivo constituido por la existencia de una potestad administrativa que le da fundamento y justificación a la fiscalización. (ii) Un elemento material constituido por la una actuación material o técnica que se traduce en la ejecución de diversas actividades, llamadas comúnmente como supervisión, inspección, control, vigilancia y otras similares. (iii) Un elemento finalista consistente en asegurar preventivamente el cumplimiento normativo o el restablecimiento correctivo de la legalidad alterada. (iv) Un elemento garantista consistente en la protección de los bienes jurídicos (seguridad, salud, medio ambiente, cultura, servicios públicos y derechos económicos y sociales diversos), así como el propio interés público.

Finalmente, el artículo 239 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) señala que la actividad de fiscalización es el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados.

Dicha actividad de fiscalización deriva de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, todo ello bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.

2.1.1 Ius puniendi: Sanción

Una de las alternativas que tiene el Estado para verificar el cumplimiento normativo es la imposición de sanciones. El Estado, con el poder que se le ha sido atribuido, podrá imponer sanciones cuando se infrinja lo establecido por la norma (Luzon, 1996). De esta manera se reconoce que es el estado quien posee el *ius puniendi*, y este poder le ha sido atribuido con la finalidad de evitar acciones u omisiones que son consideradas socialmente reprochables (Tornos, 2014).

Si bien la reacción frente a un hecho criminal tiene orígenes privatísticos, en la actual organización social, es el Estado quien tiene el monopolio exclusivo de la facultad de imponer penas por la realización de un hecho delictivo. El fundamento de esta asignación exclusiva del *ius puniendi* al Estado se suele encontrar en la necesidad de que sea un tercero ajeno al conflicto quien decida sobre la materia de resolverlo (García, 2012).

La función de solución de controversias pone en evidencia el cambio de rol del Estado, que ha pasado de ser prestador y gestor directo de distintas actividades económicas para desarrollar más bien el papel de árbitro y de regulador de las condiciones de mercado, en la producción de Bienes y servicios, contando entre sus instrumentos de regulación con la facultad de dirimir controversias entre los agentes de cada sector (Tassano H. , 2007) .

Este poder que ostenta el Estado, no solo se manifiesta a través de Derecho Penal, sino que existen otras leyes de Derecho Público que establecen igualmente sanciones por la realización de ciertas conductas prohibidas.

Desde el punto de vista formal, las distintas leyes sancionatorias tienen la misma estructura lógica que la penal, pues constan de una infracción como supuesto de hecho y de una sanción como consecuencia jurídica. Podríamos citar aquí como leyes sancionatorias no penales las que impone el Indecopi por los ámbitos sujetos a su control administrativo (García, 2012), como los casos de protección al consumidor.

Es preciso recordar que la finalidad del Derecho administrativo sancionador es proteger determinados bienes jurídicos mediante la prevención de las conductas que los pueden poner en peligro o lesionar. Es decir, se trata de que las personas realicen aquello que la norma impone o se abstengan de realizar lo que prohíbe, como medio para evitar la puesta en peligro o lesión de los bienes jurídicos objeto de protección en este ámbito punitivo (De Palma, 2001).

Siendo así, queda claro que la necesidad de la administración pública es comprobar que las obligaciones, prohibiciones y/o limitaciones establecidas a través de diferentes normas y/o contratos sean observados por los administrados, para lo cual resultaría legítimo el reconocimiento que tiene para utilizar herramientas punitivas (o coercitivas) y no punitivas que hacen que las empresas y personas se adapten al sector regulado y respondan a la cooperación de la economía como administrados.

2.2 El Indecopi y las herramientas para el cumplimiento normativo

La facultad para verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los proveedores, en el marco de una relación del consumo, corresponde al Indecopi, entidad que considera que los procedimientos administrativos sancionadores se inician ante la existencia de indicios suficientes de incumplimiento y concluyen con la imposición de una sanción, ante la verificación de la infracción (Indecopi, 2014).

Antes del 2016, el Indecopi consideraba que la LPAG establecía dos (2) tipos de procedimientos administrativos especiales, en virtud de los cuales las entidades públicas tomaban decisiones definitivas que afectaban los intereses de los administrados. Uno de ellos, es el procedimiento administrativo trilateral (PAT), en el que las entidades tienen el deber de resolver un conflicto de intereses entre dos o más sujetos del procedimiento. El otro, es el PAS, que es la manifestación del ejercicio de la facultad sancionadora que garantiza el cumplimiento de normas de carácter obligatorio. Para este último, se estableció supuestos mediante los cuales se pueden promover el inicio del mismo, siendo uno de ellos la denuncia, que es la comunicación de un administrado a la autoridad de hechos. (Indecopi, 2014).

En materia de protección al consumidor, según el artículo 107 del Código, los procedimientos administrativos se inician de oficio, bien por la propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes, o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Es decir, el Indecopi solo consideraba al PAS como una herramienta que aseguraba el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los proveedores, en el marco de las relaciones de consumo, sin contemplar el uso de otras herramientas disuasivas.

Ahora bien, la CC3, órgano que se encarga de ejecutar actividades de oficio, se creó mediante Resolución N° 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015⁶. A este órgano, se le otorgó la competencia, de forma exclusiva, para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores de oficio ante el incumplimiento de las normas de protección al consumidor.

⁶ Ver artículos 1 y 3 de la Resolución 102-2015-INDECOPI-COD.

Conforme se advierte, desde su creación se le otorgó competencia para proteger los derechos de los consumidores y usuarios en el marco de las relaciones de consumo, pero bajo el empleo de sanciones como única herramienta punitiva para desincentivar que los proveedores infrinjan las normas de protección al consumidor.

Para la ejecución de esa labor, la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033, estableció que cada Comisión cuenta con una ST⁷. Esta última es competente para, entre otros, realizar investigaciones preliminares, e instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante la CC³⁸.

En esa misma línea, el artículo 1 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807⁹ precisa que las acciones de investigación pueden llevarse a cabo por la ST dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares realizadas para determinar la apertura de un procedimiento. Es decir, se otorgó la competencia, bajo la premisa de que “existía” o “debería existir” un procedimiento administrativo, limitándose la posibilidad de que se realicen las acciones de investigación con un enfoque responsivo.

Ahora, en el marco de las acciones de investigación desarrolladas por la ST, se delega a la DFI la función de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en la prestación de bienes y servicios.

Para el cumplimiento de esa función, el literal e) del artículo 63 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, establece que la DFI tiene como función, entre otras, elaborar los informes en materia de fiscalización y/o encargos delegados por los órganos resolutivos o secretarías técnicas del Indecopi, en el ámbito de su competencia.

Lo anterior daría a entender que, la DFI es un órgano que se encarga de la recopilación de los medios prueba que permitan *identificar al infractor*, los mismos que, posteriormente, trasladará a la ST a través de un informe con alguna recomendación contemplada en el TUO de la LPAG. En ese sentido, en su norma especial, se advierte que, el órgano de fiscalización realiza acciones con la finalidad de verificar el cumplimiento normativo.

⁷ Ver artículo 43 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033.

⁸ Ver artículo 44.1 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033.

⁹ Ver artículo 1 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807.

En atención a ello, desde sus inicios, la DFI, ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código, elaboraba informes recomendando el inicio de un PAS, sin evaluar mecanismos alternativos que contribuyan al cumplimiento normativo.

Al respecto, resulta importante recordar que el artículo 72 del TUO de la LPAG dispone que la competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y la Ley, por lo que, solo por ellas cabe atribuirles la potestad sancionadora. Asimismo, el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG reconoce el Principio de Tipicidad, el cual señala que solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de Ley mediante su tipificación.

En virtud de ello, se entiende que, para poner una infracción administrativa, la autoridad no solo debe contar con la potestad sancionadora expresamente atribuida por disposición legal o reglamentaria, sino que también la conducta a reprochar deba estar, previamente, tipificada en una norma con rango de ley.

Siendo así, cualquier hecho realizado por un proveedor de bienes o servicios, que se encuentre tipificado como una infracción en el Código, independiente del grado de afectación al consumidor, debería ser materia de análisis en un PAS a fin de determinar su responsabilidad administrativa y, de verificarse ello, se impondría una multa a fin de que adecue su conducta dentro de los parámetros legales previstos.

Bajo esa premisa, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, ahora DFI del Indecopi, en el año 2014, emitió el documento denominado “guía para el uso aplicativo de cálculo de multas por el incumplimiento vinculado al libro de reclamaciones” en el que se advierte que, según el tamaño de los proveedores, en términos de facturación, y el tipo de infracción, se podría imponer una sanción que podría ir de una amonestación hasta la imposición de 10 UIT (Gerencia de Supervisión y Fiscalización, 2014).

En ese contexto, en esta investigación se considera que un aspecto relevante a tomar en cuenta es que **no todos los hechos sobre los cuales versaban las recomendaciones de inicio de PAS eran de gran impacto o relevancia**. En muchos casos, las presuntas transgresiones detectadas eran meramente formales, por ejemplo, en el año 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó la multa impuesta a Inversiones y Servicios Tablón Juliaca S.AC. por contar con un libro de reclamaciones cuyas hojas no cumplían con las características establecidas

en el Reglamento respectivo (0.71 UIT) y por tener un aviso del libro de reclamaciones que no cumplía con el formato establecido (0.71 UIT)¹⁰.

2.3 Cambio de enfoque

En este caso pareciera que, una vez concluidas las acciones de fiscalización o supervisión, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador y la imposición de una sanción son consideradas como la primera – y única - herramienta para incentivar el cumplimiento de normas y, además, generar el efecto disuasorio y, con ello, encauzar las conductas de los administrados al cumplimiento de las normas (Soto, 2015).

El razonamiento detrás de esa lógica sería que la sanción a imponerse sea ejemplificadora y evite la comisión de infracciones. Ante ello, la resolución que impone la sanción pondría de manifiesto, tanto al administrado como a la colectividad, que el Derecho consigue imponerse (De Palma, 2001). Sin embargo, se debería verificar la existencia de otros mecanismos alternos que puedan tener los mismos fines para cumplir las normas.

Si bien la regulación siempre ha significado la aprobación de normas, lo cierto es que, actualmente, aglutina a un conjunto de acciones, como las de supervisión, resolución y sanción, no reflejando bien la naturaleza de los poderes llamados «reguladores sectoriales», cuya función —paradójicamente— no es regular en sentido estricto (Laguna, 2011).

La regulación no contribuye, pues, a individualizar una modalidad de actuación administrativa, sino que es la base de todas ellas. La regulación decide los espacios de la vida social que quedan publicados (servicio público). También la ordenación, supervisión y control de las actividades sujetas a la libre iniciativa (ordenación). La regulación asegura que —cruzados los límites que definen el contenido normal del derecho— las privaciones singulares deben ser compensadas (ablación).

La horizontalidad del concepto de regulación es útil, en la medida en que permite trazar una frontera clara respecto a la actividad de ejecución. A estas alturas, la trascendencia de esta última función —en la mayor parte de los casos— está muy lejos de una mera aplicación mecánica de la norma. Sin embargo, tampoco puede desconocerse su carácter puramente subordinado y, por tanto, sujeto a un pleno control de legalidad, como ponen de manifiesto los avances en el control de la discrecionalidad administrativa (Laguna, 2011).

¹⁰ Ver Resolución N° 3348-2018/SPC-INDECOPI, Procedimiento Administrativo Sancionador de oficio iniciado contra Inversiones y Servicios el Tablón Juliaca S.A.C.

No obstante ello, también es cierto que la regulación tiene sus inconvenientes: i) la intervención pública no siempre acierta a proteger los intereses en juego y, si la regulación es inadecuada, puede entrañar un obstáculo a la innovación; ii) la regulación suele ir acompañada de una serie de efectos colaterales, no siempre suficientemente ponderados; iii) se estimula la acción de los grupos de presión; iv) las intervenciones públicas nunca son neutrales, ya que siempre favorecen a unos en detrimento de otros; v) una vez establecidas, las reglas son difíciles de cambiar, debido a la presión que ejercen sus beneficiarios (Laguna, 2011).

Teniendo en cuenta ello y estando en un escenario en donde es necesaria la intervención del Estado para hacer cumplir las normas, lo que corresponde ahora es determinar por qué la regulación responsiva es un buen diseño de regulación, no entendida como la sola creación de normas.

El Derecho Administrativo Sancionador se debe analizar desde una perspectiva que considere el cumplimiento efectivo de la ley, lo que involucra, entre otros, detectar la conducta no deseable o incumplimiento, desarrollar herramientas y/o estrategias en la práctica, evaluando su éxito o fracaso; y, a partir de ello, modificar su enfoque conforme a su resultado (Baldwin, Rober y Black, Julia, 2008). Un punto importante a considerar es que, empíricamente, se ha podido constatar que no todos los actores sujetos a una regulación se conducen por las mismas motivaciones, pues mientras algunos lo hacen con arreglo a la racionalidad dirigida a la maximización de sus utilidades, otros se guían por la reputación, la responsabilidad social, apego a las normas, entre otros (Ayres & Braithwaite, 1992).

Una estrategia persuasiva “prescinde del uso exclusivo de procedimientos sancionadores y privilegia la coordinación con los agentes regulados para lograr el cumplimiento efectivo de la ley. El desarrollo de esta, a su vez, permite demostrar la posibilidad de aplicar un nuevo estilo de *«enforcement»*¹¹ en el Perú, que ha sido estudiado y adoptado en otros países del mundo, como es la «Regulación Responsiva» (Ochoa Mendoza, 2016)

Según esta forma de regulación, “el regulador debe recurrir inicialmente a métodos de «diálogo» y «coordinación» con el regulado, utilizando herramientas más coercitivas solo como último recurso, a manera de escalamiento de una pirámide de cumplimiento” (Ochoa Mendoza, 2016).

En palabras del profesor Francisco Ochoa, “la «regulación responsiva» es una estrategia de *enforcement* que consiste, principalmente, en que el regulador escale gradualmente una «pirámide

¹¹ Formas de hacer cumplir la Ley.

de medidas» al momento de buscar el cumplimiento de la ley, comenzando desde la base con acciones de persuasión y consejo hasta llegar a la cumbre con medidas más punitivas o sancionadoras, según el tipo de respuesta y compromiso que pueda obtener del sujeto regulado” (Ochoa Mendoza, 2016).

En ese sentido, podemos decir que la regulación responsiva es aquella que opta, en primer lugar, por medidas flexibles como el dialogo y la coordinación para lograr la persuasión o la disuasión en el cumplimiento de las normas por parte de las empresas, y tiene como último recurso aquellas medidas punitivas o coercitivas de las que prescinde al inicio de la regulación (Foley, 2004)

Se debe indicar que la regulación responsiva se distingue de otros tipos de estrategias, en tanto ésta desencadena una respuesta regulatoria y, a su vez, precisa cual sería dicha respuesta (Ayles & Braithwaite, 1992). Es decir, las normas deben ser creadas y aplicadas bajo una perspectiva acorde al comportamiento de los sujetos que deban de cumplir con dicha norma, siendo que el ente regulador tenga diversas opciones de menor a mayor intensidad (pirámide de cumplimiento - *enforcement pyramid*) al momento de buscar el cumplimiento de la norma.

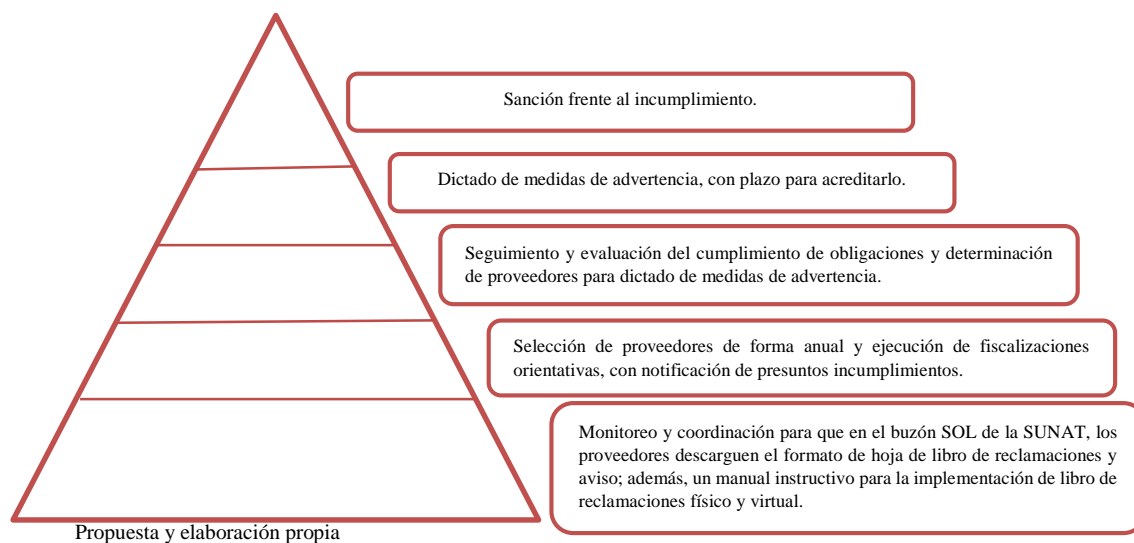
De acuerdo con ello, la regulación responsiva, de acuerdo con las características de agente regulado, busca promover el empleo de medidas “blandas” tales como la persuasión y orientación, como un primer mecanismo a utilizar, siendo que, en caso de mantener su incumplimiento, podría concluir con una medida “dura” como lo sería una sanción. (Huaman Sanchez, 2017).

En ese sentido, la teoría de regulación responsiva establece como las relaciones o vínculos entre la autoridad reguladora y el agente regulado, en una investigación, deberían tener una actitud cooperativa, a fin de que puedan lograr el cumplimiento de las leyes (Parker C. , 2013).

En concordancia con lo anterior, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en su guía para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones ha precisado que para hacer cumplir las normas debe aplicarse el principio de regulación responsiva, el cual señala que la promoción del cumplimiento de las normas debe de estar acorde con el perfil y comportamiento de los sujetos regulados (OCDE, 2019).

Además, de acuerdo con sus investigaciones, este organismo ha llegado a verificar que existen evidencias de que la regulación responsiva produce mejores resultados que un esquema de sanciones. Ante ello, se considera indispensable su aplicación en la legislación para tener diferentes modos para promover el cumplimiento de las normas dependiendo a las circunstancias (OCDE, 2019, pág. 46).

Considerando lo antes descrito, la conducta evaluada en la presente investigación, vinculada al libro y aviso de libro de reclamaciones, tendría como componentes dentro de la aplicación de mecanismos responsivos lo siguiente:



Claramente, la propuesta anterior necesitaría de los recursos suficientes que permitan a la entidad ejecutar y evaluar cada una de las etapas, y, a partir de ello, ajustar y/o modificar lo que corresponda. Adicionalmente, conforme se advierte, la imposición de una sanción sigue siendo una herramienta pasible de ser utilizada para el cumplimiento normativo, sin embargo, no sería la primera opción a tener en cuenta.

Considerando lo indicado, el cumplimiento normativo por parte de los proveedores respondería a los incentivos correctos. Con relación a estos, desde el plano económico, se ha establecido que las personas responden a los incentivos, entendidos como recompensas o castigos que inducen a actuar de determinada manera, es decir, toman decisiones comparando los costos y los beneficios que podrían obtenerse. Siendo así, si las autoridades no consideran cómo sus medidas repercuten en los incentivos, pueden provocarse resultados que no se deseaban (Mankiw, 2012).

En esa línea, autores como Ayres y Braithwaite sostienen que cualquier política de cumplimiento que opte solo por la persuasión o el castigo estaría fallando, ya que, quienes están motivados por razones económicas sacarían provecho de la persuasión, mientras que, la aplicación indiscriminada del castigo inhibiría la buena voluntad de los administrados que quieren cooperar o subsanar sus incumplimientos.

Frente a ese escenario, se plantea la posibilidad de que se realice un balance entre ambas herramientas, lo que permitiría, frente a determinadas circunstancias, que se elija cuando utilizar una u otra; debiendo considerarse que la administración tiene recursos limitados que le impiden realizar un monitoreo constante del cumplimiento de las obligaciones por parte de los

proveedores, lo que podría generar un riesgo inminente de infracción por parte de quienes no son fiscalizados.

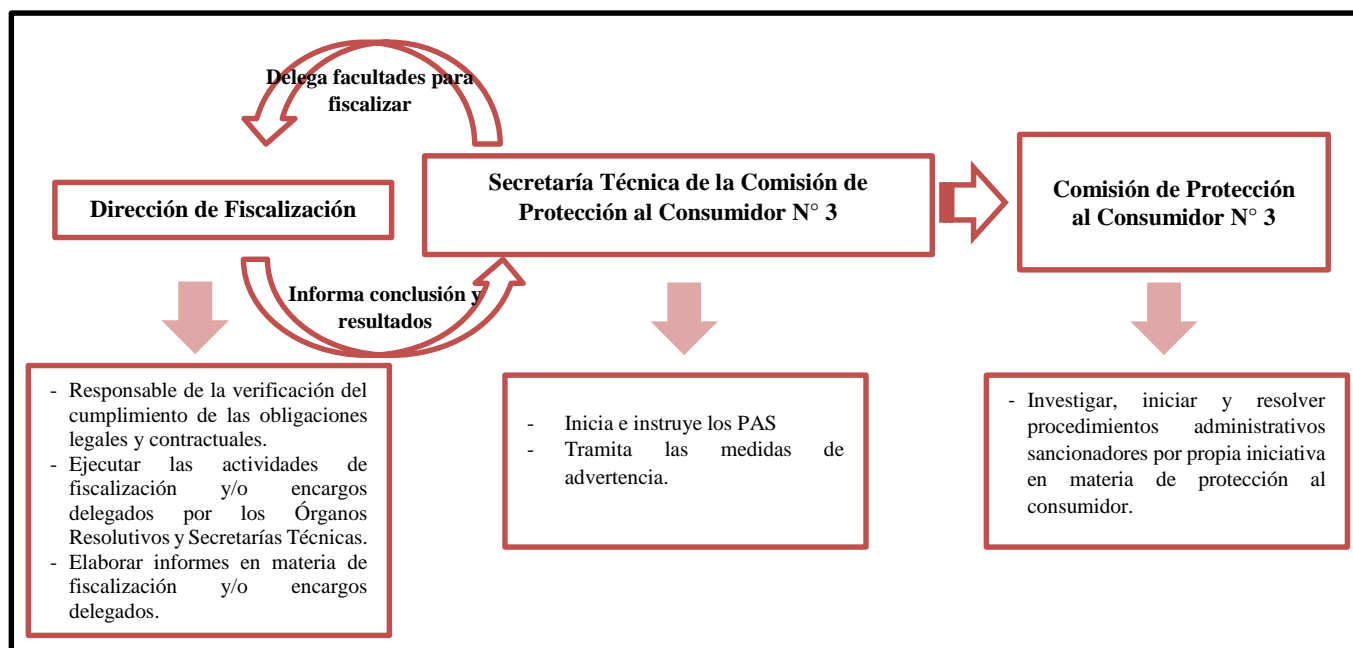
Ello debido a que, al tener pleno conocimiento del costo de cumplimiento de la norma, se presentaría una situación en la cual el administrado no tenga la intención de modificar su conducta y asumir la sanción, en tanto que le resulta más beneficioso.

CAPITULO III: Tipos de fiscalizaciones para verificar el cumplimiento de la obligación vinculada al libro de reclamaciones y su aviso, durante los años 2018 y 2019.

3.2 Resultados de la investigación

Esta investigación no utilizará los mismos elementos de comparaciones durante los años 2018 y 2019, esto es el mismo número de administrados ni sus características como proveedores de un bien o servicio¹², ya que estas características han sido determinadas por la entidad (DFI) antes de su ejecución y sobre la base de una metodología en la que se han utilizados variables como sectores potencialmente afectados y el impacto que las conductas pueden generar.

Sin perjuicio de ello, y a efectos de desarrollar las variables que se han considerado en esta investigación, se procederá a determinar el flujo y las actividades que comprende la ejecución de una fiscalización y la tramitación de una medida de advertencia o un procedimiento administrativo sancionador.



Fuente: Resolución N° 102-2015-INDECOPI/COD, Decreto Legislativo N° 1033 y el Decreto Supremo N° 104-2021-PCM
Elaboración propia

¹² Esto es verificar el tamaño de la empresa, el nivel de ganancias, número de trabajadores, entre otras características.

Considerando lo anteriormente descrito, resulta importante precisar que, la muestra de casos evaluados ha tenido como punto de partida la ejecución de una fiscalización por parte de la DFI; por lo que, a partir de esa premisa, se procederá a evaluar la eficiencia considerando determinadas variables.

3.2.1 Eficiencia

Para poder realizar el análisis de la eficiencia (en términos de tiempo, costo y resultado) de la regulación responsiva frente a la herramienta punitiva, resultó importante identificar un punto de inicio y referencia. Así, para la presente investigación se considerarán las supervisiones realizadas durante los años 2018 y 2019, iniciadas con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones y su aviso en el sector de transporte terrestre.

Una de las principales razones es que, durante el año 2019, por primera vez se destinaron recursos para ejecutar supervisiones orientativas en materia de protección al consumidor, lo que significó que, hasta el 2018, la actividad de fiscalización obligatoriamente suponía la intervención del órgano de apoyo que recaba elementos de prueba para verificar el cumplimiento o no de las obligaciones (DFI) y, frente a los indicios de incumplimiento, remitía los resultados al órgano instructor (ST) a fin de que evalúe el inicio de un PAS u ordene la implementación de alguna medida responsiva.

Lo anterior, se puede advertir del *Plan Anual de Supervisión 2018*, un documento de acceso público que resaltó, considerando la modificación realizada a la LPAG a través del Decreto Legislativo 1272, que durante la actividad de fiscalización se promovería el dictado de recomendaciones, advertencias y medidas administrativas ante el presunto incumplimiento de una obligación. Es decir, necesariamente se consideraría la participación del órgano que fiscaliza, el órgano instructor y el que resuelve.

Por su parte, el *Plan Anual de Supervisiones 2019* determinó que los recursos disponibles, en términos de horas-persona efectivas, se distribuirían de la siguiente manera: i) el 50% para ejecutar supervisiones planificadas, ii) el 20% para realizar supervisiones especiales que se originen por motivos coyunturales o de emergencia y, iii) el 30% para otras actividades que realice la DFI.

Respecto a las supervisiones planificadas, se consideró que, de ese 50%, un 45% (31 104 horas – persona) se utilice para ejecutar supervisiones que concluyan en una recomendación de inicio de

PAS, archivo, advertencia, entre otros. El 5% restante (3 456 horas - persona) se utilizaría para realizar supervisiones orientativas.

Así, se evidencia que, aunque con una menor inversión de recursos, se incluyó expresamente a estas acciones responsivas en el año 2019. Sin embargo, igual se mantuvo la premisa de años anteriores, en la que se reflejaba a la potestad sancionadora como una obligación de la autoridad administrativa y no como una atribución que facilite o contribuya al cumplimiento de la ley.

Entrando al análisis de la información obtenida, corresponde precisar que la cantidad de supervisiones realizadas durante los años 2018 y 2019 fue proporcionada por la DFI en atención a una solicitud de acceso a la información pública¹³.

De esta información, se ha podido determinar que, durante el año 2018 se realizaron 22 supervisiones, las mismas que concluyeron en: i) 11 archivos, ante la verificación del cumplimiento de las obligaciones, ii) 10 recomendaciones para que se dicte una medida de advertencia, y, iii) 1 recomendación de inicio de PAS. Estas dos últimas, porque se contaban con indicios de incumplimiento. (Ver anexos 1 y 2)

Por su parte, en el 2019, se ejecutaron 78 supervisiones de carácter orientativo, entendidas como aquellas a través de las cuales se pone en conocimiento de los administrados sus obligaciones y se realiza una verificación del cumplimiento sin fines punitivos, ello, con la finalidad de que adopten las acciones de mejora respectivas.

Considerando lo antes indicado, de manera preliminar, se puede evidenciar que la ST y la DFI, en los años 2018 y 2019, empezaron a mostrar indicios de un cambio en el enfoque punitivo, puesto que emplearon herramientas responsivas, tales como las supervisiones de carácter orientativo y la implementación de medidas de advertencia.

En ese sentido, y en virtud de la información obtenida, se procederá a analizar la eficiencia de la regulación responsiva frente a la herramienta punitiva adoptada principalmente por el Indecopi, por lo que se procederá a examinar mediante las variables de tiempo, costo y cumplimiento.

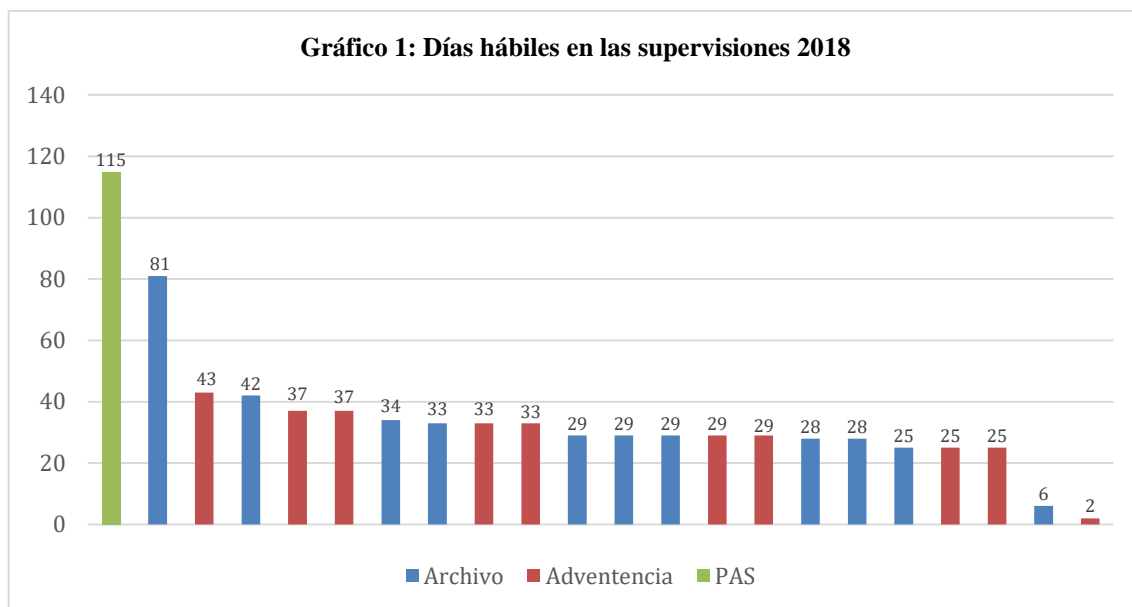
¹³ En respuesta a la solicitud de acceso a la información pública, la DFI remitió lo requerido a través de la Carta 1440-2022-OAF/INDECOPI del 25 de julio de 2022.

- Variable tiempo en la tramitación

Respecto a las supervisiones del 2018

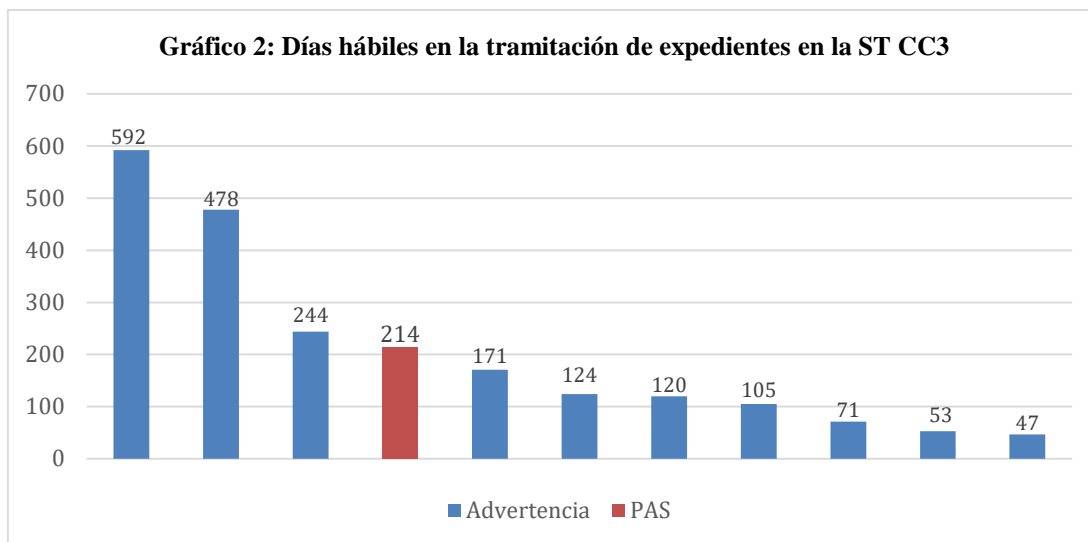
Para el análisis de la variable *tiempo*, se considerará el inicio de la actividad de fiscalización, su conclusión con la emisión del informe, y la tramitación a nivel de órgano instructor y sancionador. Ello, en tanto ese es el flujo regular de una supervisión con la participación de la DFI, la ST y la CC3.

Respecto al tiempo de tramitación de las 22 supervisiones realizadas en el año 2018, se advierte que, en la mayoría, osciló entre los 20 y 40 días hábiles. En este plazo solo se recabó evidencia de cumplimiento o incumplimiento y se procedió a remitir el resultado al órgano instructor para la evaluación respectiva.



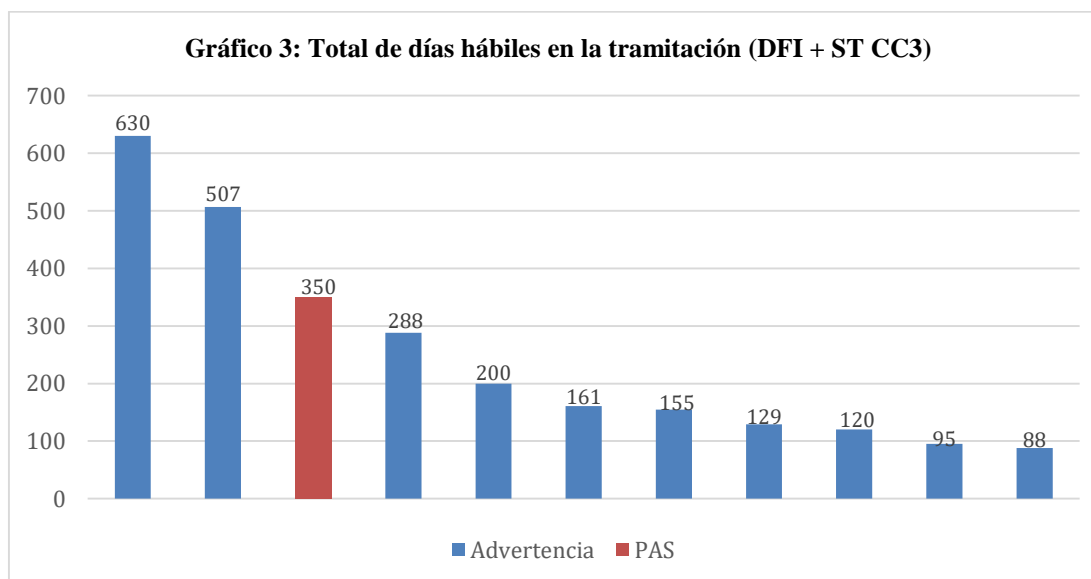
Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi
Elaboración Propia

Por su parte, aquellas 11 supervisiones en las que se identificaron indicios de incumplimiento y fueron remitidas a la ST, con una recomendación de advertencia (10 supervisiones) o PAS (1 supervisión), el plazo de tramitación osciló entre los 47 y 592 días hábiles.



Fuente: Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi
Elaboración Propia

Respecto de las 11 supervisiones del 2018 que fueron remitidas a la ST (1 con recomendación de PAS y 10 con recomendación de medida de advertencia), se advierte que la duración de la investigación de la DFI, más el análisis de los resultados por parte de dicho órgano, osciló entre los 88 y 630 días hábiles.



Fuente: Dirección de Fiscalización y Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi
Elaboración Propia

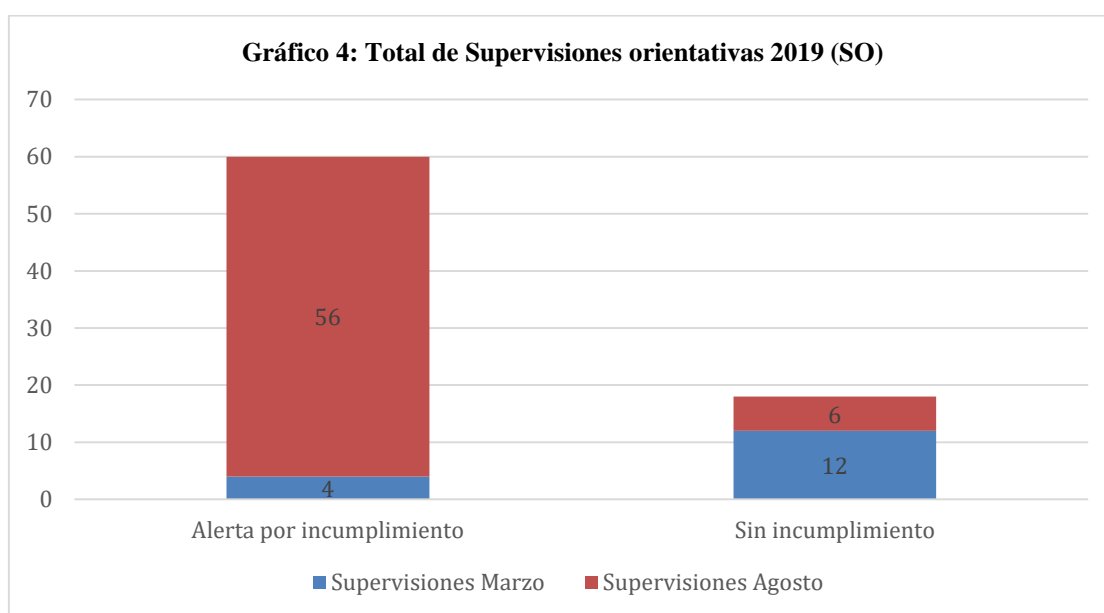
Finalmente, se puede advertir que, de las 11 supervisiones del 2018, solo en un caso se inició un PAS contra un proveedor del servicio de transporte terrestre y se le sancionó por una infracción relacionada al libro de reclamaciones. Dicho trámite duró 350 días hábiles, contabilizados desde la supervisión efectuada por la DFI hasta el pronunciamiento final del órgano resolutor.

Respecto a las supervisiones del 2019

Para el análisis de la variable *tiempo*, respecto a las 78 supervisiones orientativas del 2019 efectuadas en los meses de marzo y agosto, corresponde tener en cuenta aspectos relevantes en su ejecución. Estas supervisiones buscaron el cambio inmediato de conducta en aquellos que incurrieron en infracción y se realizaron mediante actas que tuvieron una lista de chequeo (*check list*), recogiendo información sobre el cumplimiento o no, en el momento, de cada una de las conductas supervisadas. Una vez completa el acta, y advirtiéndose incumplimientos, se procedió a orientar al administrado en cuanto a la subsanación de su conducta. (Aviles, 2020).

Considerando lo anterior, el tiempo de tramitación de esas 78 supervisiones orientativas fue de un día, es decir, en la misma acta de supervisión se dejó constancia de los incumplimientos y se orientó al administrado para su subsanación.

A mayor detalle, conforme se advierte del siguiente gráfico, en el mes de marzo de 2019 se realizaron 16 supervisiones orientativas, en las cuales 4 proveedores fueron alertados de sus incumplimientos. Por su parte, en agosto de 2019, se realizaron 62 supervisiones orientativas, en las cuales 56 proveedores fueron alertados de sus incumplimientos.



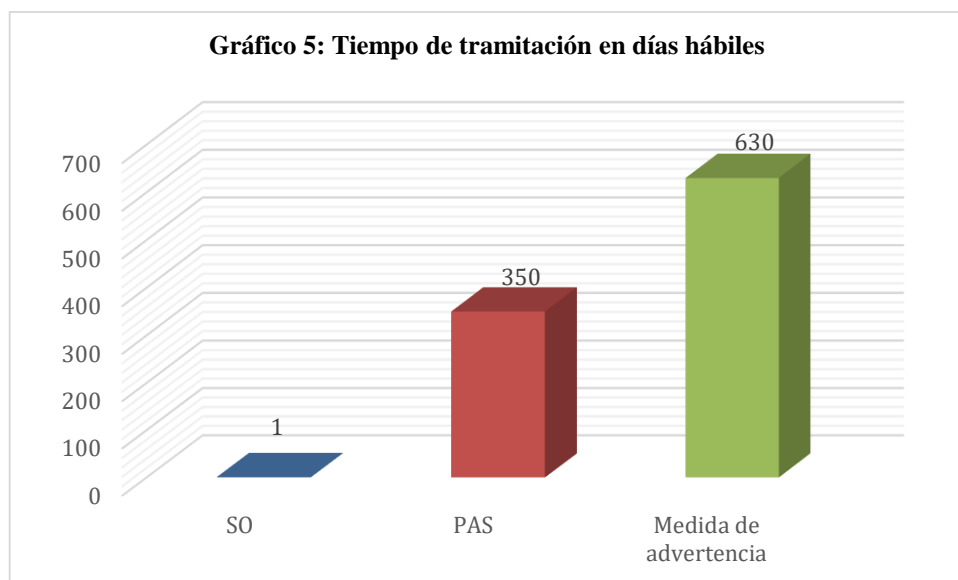
Fuente: Dirección de Fiscalización del Indecopi
Elaboración Propia

Estas alertas de incumplimiento se realizaron sin perseguir un fin sancionatorio y como un medio para informar al administrado, orientándolo en su subsanación. No fue necesario el inicio de un PAS y no se transmitió al administrado el afán sancionatorio de la administración pública, sino el del cumplimiento normativo como objetivo principal.

Del análisis de esta variable, se advierte que las supervisiones orientativas, tienen un tiempo de tramitación mucho menor que el inicio de un procedimiento administrativo sancionador o el dictado de una medida advertencia.

De forma concreta, y conforme a la información antes presentada, el plazo de tramitación de una supervisión orientativa fue de un 1 día hábil, mientras que las medidas de advertencia se tramitaron entre los 88 y 630 días hábiles, y el PAS en 350 días hábiles. Esto evidencia que, en relación con el tiempo de tramitación en días hábiles, la supervisión orientativa -en comparación con las otras herramientas de verificación de cumplimiento normativo- resulta más célere.

Siendo así, el tiempo de tramitación de un PAS es 350% mayor al que se utiliza para realizar una supervisión orientativa, mientras que, el tiempo de tramitación de una medida de advertencia es entre 88% y 630% mayor que esta.



Fuente: Dirección de Fiscalización y Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi
Elaboración Propia

Finalmente, en este apartado resulta importante considerar que, solo el PAS cuenta con un plazo legal de tramitación (120 días hábiles). Por otro lado, ni las supervisiones orientativas, ni las medidas de advertencia, cuentan con un plazo legal máximo como parámetro referencial. Siendo así, resultaría importante que, en aras de garantizar la transparencia del tiempo de su tramitación de estas dos (2) últimas medidas, se determine en algún documento normativo.

- *Variable Costo*

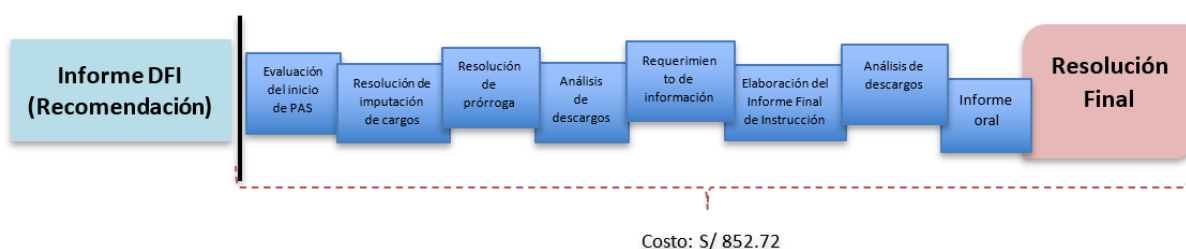
Para el análisis de esta variable, resulta importante conocer el costo de las investigaciones, dictado de medida de advertencia y PAS en los que se encuentre involucrada la verificación del cumplimiento de las obligaciones en materia de libro de reclamaciones, en el sector de transporte terrestre.

Respecto al **costo de la tramitación de un procedimiento administrativo sancionador**, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Indecopi¹⁴, precisó que el costo total por el procedimiento de Denuncia por infracciones a las normas sobre protección al consumidor -sin discriminar materias, sectores u obligaciones - es de S/ 852,72.

Por otro lado, respecto al **costo de tramitación de las medidas de advertencia**, considerando que este no se ha establecido o definido, corresponde realizar una aproximación. Para ello, resulta importante conocer las actividades que involucran la tramitación de un PAS (que sí tiene un costo definido) y las que involucran tramitar una medida de advertencia.

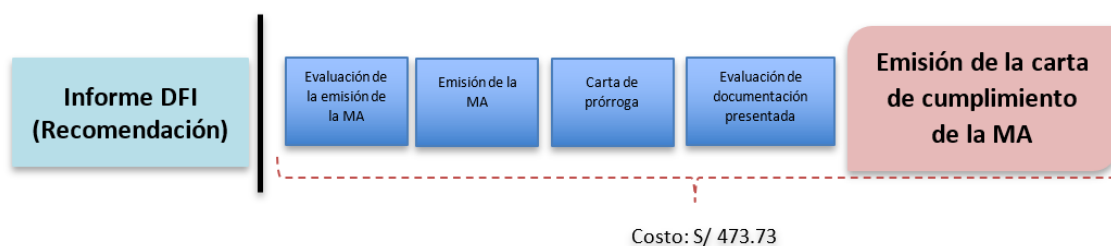
Respecto a estas últimas, deben entenderse como comunicaciones enviadas por la ST ante los incumplimientos detectados por la DFI, con la finalidad advertir a los administrados para que adecúen su conducta. Su trámite comprende dos etapas, en la primera de ellas se notifica el incumplimiento y se solicita al administrado que presente información sobre la implementación de las recomendaciones realizadas. En la segunda, se emite la comunicación dando cuenta del cumplimiento de la recomendación que acompañó la advertencia (cumplimiento de la obligación).

Gráfico 6. Posibles actuaciones en el PAS



¹⁴ Mediante Carta N.º 163-2022-OAF/INDECOPI del 31 de enero de 2022

Gráfico 7. Posibles actuaciones en la MA



A efectos de determinar el costo de la tramitación de una medida de advertencia, se está considerando que la realización de 9 actuaciones en un PAS (11.1 % por cada una), cuesta S/ 852.72. Siendo así, las 5 actuaciones que se realizan en el dictado de las medidas de advertencia equivaldrían, de manera referencial, a S/ 473.73 (55.5 % de un PAS).

Finalmente, respecto al **costo de las supervisiones orientativas**, resulta importante indicar que el propio Indecopi¹⁵ precisó que no contaban una estimación de costo de las supervisiones efectuadas por la DFI; por lo que, para materia de esta investigación, correspondería hacer dicha estimación para llegar al posible costo. Para ello, se tomará como referencia el cálculo aproximado realizado por el equipo económico de la DFI¹⁶, en atención a la Ley aprobada por el Congreso (PL 157/2021- CR), que modifica el Código, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

La modificación de la referida ley tuvo como estrategia verificar el cumplimiento de las obligaciones vinculadas a contar con un libro de reclamaciones, aviso (incluido los formatos establecidos) y, ante la presentación de reclamos, la verificación de la atención dentro del nuevo plazo. Este cálculo se realizó considerando que el ciclo de fiscalización sigue las siguientes etapas: (i) Diagnóstico y diseño, (ii) Ejecución y (iii) evaluación y seguimiento. **Así, el equipo económico determinó que el costo para una supervisión de esa naturaleza, de manera referencial, sería de S/ 1 818.00.**

De manera preliminar, se advertiría que el costo de los procedimientos administrativos sancionadores e incluso de las medidas de advertencia sería menor al costo de las supervisiones orientativas, sin embargo, debe considerarse que, para su tramitación, se necesita realizar acciones

¹⁵ Mediante Carta N.º 163-2022-OAF/INDECOPI del 31 de enero de 2022, se indicó que el costo de una supervisión realizada por Dirección de Fiscalización no tiene un costo, en tanto que resulta ser gratuito por ser un órgano de apoyo.

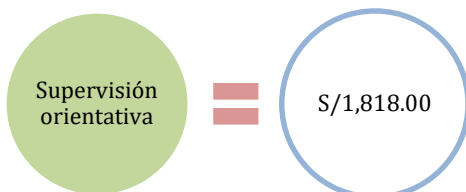
(...)
la Unidad de Finanzas y Contabilidad ha informado que el procedimiento administrativo sancionador en segunda instancia no tiene costo debido a que es gratuito, al igual que para la Dirección de Fiscalización por ser un Órgano administrativo de apoyo.
(...)

¹⁶ Es preciso indicar que dicho documento fue puesto en conocimiento de las autoras de la presente investigación, en el marco de sus funciones como servidoras públicas, mediante correo de fecha 12 de octubre de 2022.

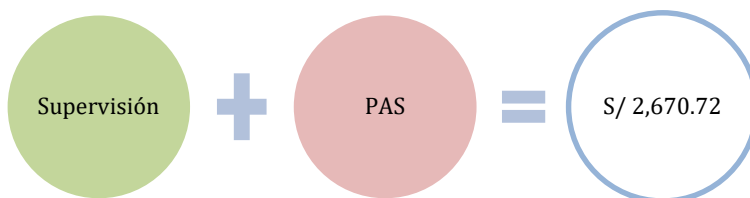
de investigación (recolección de pruebas, su análisis y frente al incumplimiento, la remisión de un informe con la recomendación respectiva al órgano instructor).

Siendo así, y tomando como referencia el costo de una supervisión orientativa, el costo final para un PAS y una medida de advertencia sería el siguiente:

- **Gráfico 8. Costo de supervisión orientativa (DFI)**



- **Gráfico 9. Costo de PAS**

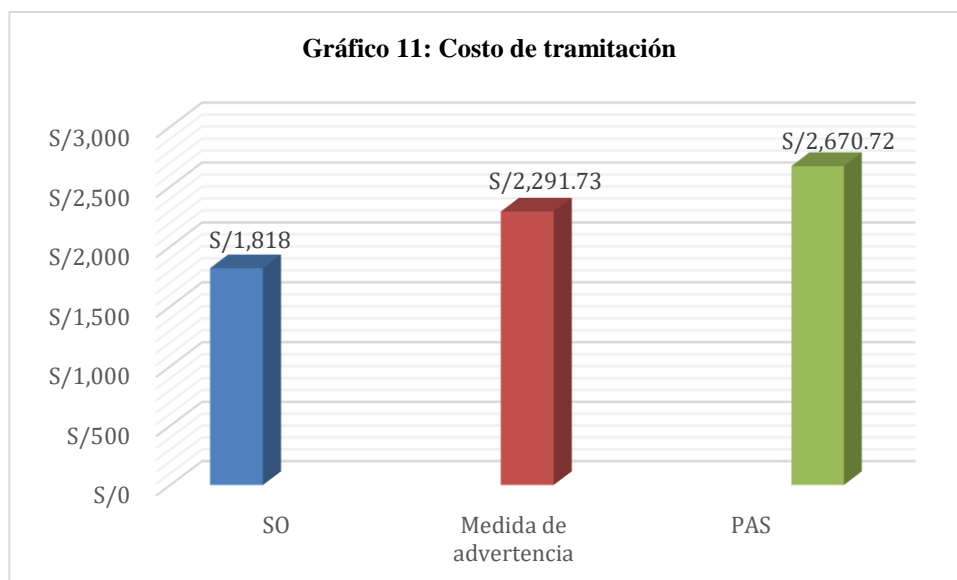


- **Gráfico 10. Costo de medida de advertencia (MA)**



Es importante reiterar que, en el marco de las investigaciones desarrolladas por la ST, la DFI es la que actúa de forma inicial en todas las indagaciones tanto para PAS o Medidas de Advertencia, puesto que a ésta se le delega la función de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en la prestación de bienes y servicios. Por tales razones es que para ambas actuaciones (PAS o Medidas de Advertencia) se le adiciona la actividad de supervisión que efectuó la DFI.

En ese sentido, se advierte que el costo de una supervisión orientativa sería menor al costo de la tramitación de un PAS y una medida de advertencia.



Fuente: Dirección de Fiscalización y Oficina de Administración y Finanzas del Indecopi.
Elaboración Propia

Finalmente, en términos de porcentajes, podría concluirse que, el costo de un PAS sería 46% mayor al costo de una supervisión orientativa, mientras que, el dictado de una medida de advertencia sería 26 % mayor a esta.

- *Variable Resultado*

Para el análisis de esta variable se está considerando el tiempo en el que el administrado conoce que está incumpliendo sus obligaciones y la verificación del cambio de su conducta. Ello, en tanto si bien la actividad de fiscalización tiene como finalidad *el cumplimiento de las obligaciones*, el TUO de la LPAG ahora permite considerarla un tipo de mecanismo de *enforcement* y no solo una etapa de recolección pruebas.

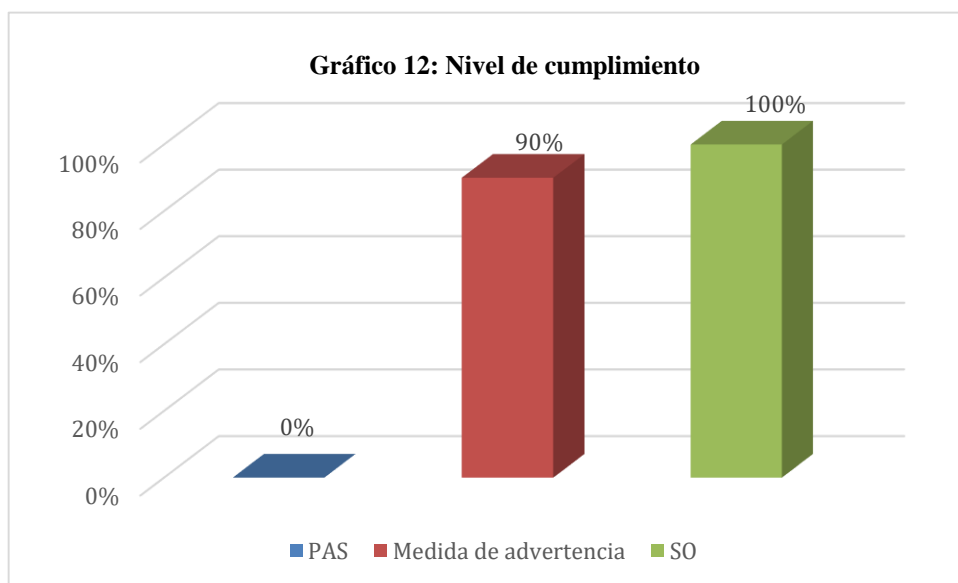
Ahora bien, a partir de la información obtenida del Indecopi¹⁷, se pudo advertir que las investigaciones iniciadas en el 2018, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro de libro de reclamaciones y aviso, respecto a proveedores del sector transporte terrestre y que concluyeron con la recomendación de una medida de advertencia fueron 10, de los cuáles, en 9 se pudo verificar el cumplimiento de la obligación, lo que representa, el 90%.

¹⁷ Mediante Carta 2192-2022-OAF/Indecopi, del 26 de octubre de 2022.

Por su parte, en la tramitación del PAS iniciado en ese mismo año, de acuerdo con la información proporcionada¹⁸ no se dictó alguna medida correctiva, por lo que dicha situación reflejaría que lo único importante para el órgano resolutorio fue la imposición de la sanción como mecanismo de corrección, sin que exista una política de cumplimiento normativo, ya que si la finalidad es que el administrado cumpla la norma, lo que debería suceder es que, además de haberse sancionado, se dicte una medida correctiva¹⁹ y se verifique su cumplimiento.

Finalmente, respecto a las supervisiones orientativas realizadas en el año 2019, se advirtió del documento denominado “Evaluación de Impacto de la supervisiones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi durante el año 2019” que se evaluó el impacto de las supervisiones orientativas realizadas a proveedores del sector de transporte terrestre, ubicados en terminales, respecto al cumplimiento de sus obligaciones vinculadas a, entre otros, libro de reclamaciones y su aviso.

Esta verificación se realizó en una *segunda etapa*, es decir, luego de transcurrido un periodo de tiempo desde que se realizó la supervisión orientativa, verificándose a través de una supervisión clásica (etapa de recolección de pruebas) que los incumplimientos identificados y por lo que se habían alertado a los administrados, fueron levantados, evidenciándose el cumplimiento al 100%.



Fuente: Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 y la Dirección de Fiscalización del Indecopi. Elaboración Propia

¹⁸ Mediante Carta 2192-2022-OAF/Indecopi, del 26 de octubre de 2022.

¹⁹ Se entiende por medida correctiva al mandato de la autoridad administrativa hacia el administrado a fin de que este último adecue y/o corrija su conducta dentro de los parámetros establecidos en el Código.

En conclusión, se advierte que, las supervisiones orientativas, al igual que las medidas de advertencia tuvieron un impacto en el nivel de cumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones y su aviso. Así, de acuerdo con la información recopilada, se verificó el 100% del cumplimiento de las obligaciones alertadas a través de las supervisiones orientativas, el 90 % de aquellas en las que se dictó una medida de advertencia, y en la que se inició un PAS solo se impuso la sanción sin ordenarse medidas correctivas.

Ahora bien, de un análisis integral de la información trabajada en la presente investigación tenemos que, en los años 2018 y 2019, el Indecopi ha utilizado diferentes herramientas para lograr el cumplimiento de normas, en el caso en concreto, de temas relacionado al libro de reclamaciones y su aviso, siendo lo común, la utilización de la supervisión como el primer paso.

Estas tres herramientas, la fiscalización orientativa, el dictado de medida de advertencia y el posterior inicio del PAS han sido evaluados en base a tres variables con la finalidad de determinar cuál podría ser más eficiente. Así, se evidencia que, del análisis de esas variables, lo serían las supervisiones orientativas. Así tenemos:

Tabla 1: Comparativo de variables

	Costo	Tiempo (días hábiles)	Cumplimiento
Supervisión Orientativa	S/ 1,818.00	1	100 %
Medida de Advertencia	S/ 2,291.73	88 - 630	90%
PAS	S/ 2,670.72	350	0 %

Fuente: Dirección de Fiscalización, Secretaría Técnica de la CC3 y Oficina de Administración y Finanzas del Indecopi
Elaboración Propia.

Resulta importante precisar que, el documento denominado “Evaluación de Impacto de las supervisiones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi durante el año 2019” no contempla un diseño de supervisión a los proveedores con determinadas características, por ejemplo, tipo de empresa, participación y tiempo de permanencia en el mercado, si fue supervisado anteriormente, entre otros; sino que, al parecer, es el resultado de la ejecución de supervisiones de manera generalizada.

Así, consideramos importante señalar que, si bien a partir de la información evaluada, las supervisiones orientativas en materia de libro de reclamaciones han resultado ser el mecanismo más eficiente en comparación con las medidas de advertencia y el inicio de un PAS, consideramos

que, en caso se implementen mecanismos responsivos para verificar el cumplimiento normativo de otras obligaciones, correspondería que estos se diseñen y planifiquen tomando en consideración elementos o factores que permitan asegurar el cumplimiento, generando el incentivo correcto y evitando beneficios ilícitos.

Queda claro que la implementación de un libro y aviso de reclamaciones son obligaciones formales que han sido definidas a través de un formato establecido en la norma que puede ser replicado por cualquier proveedor de bienes o servicios; siendo así, su incidencia o grado de afectación, en relación con el consumidor, no resulta ser grave, puesto que no atenta directamente a su patrimonio o su salud.

Bajo esa orientación, consideramos que existen dos supuestos previos en los cuales la verificación del cumplimiento normativo podría ejecutarse utilizando herramientas responsivas; el primero, que la obligación deba contener la disposición de cumplir con alguna formalidad o formato; y, el segundo, que su afectación, en relación al consumidor, no genere un detrimento directo en su patrimonio, salud y/o seguridad. Por ejemplo, esto se podría encontrar en la obligación contenida en artículo 5 del Código, la cual exige que los proveedores exhiban los precios, lo mismo ocurre en el artículo 6 del mismo cuerpo legal, el cual obliga al proveedor a consignar el precio siempre en moneda nacional.

Sin embargo, ese enfoque no podría ser aplicado en las infracciones al artículo 25 del Código, puesto que regula el deber general de seguridad que todo proveedor debe resguardar en tanto que los productos o servicios ofertados no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. En ese mismo sentido, tampoco podría aplicarse al artículo 30, el cual hace referencia a la obligación del proveedor de ser responsable de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado.

3.2.2 Factibilidad Legal

Además de los resultados desarrollados previamente en cuestión de eficiencia, resulta importante evaluar que la práctica de la regulación responsiva sea coherente con el marco legal vigente en materia de protección al consumidor. Es decir, corresponde analizar si dentro de la Constitución y las leyes existe un parámetro que permita la aplicación de dichas herramientas como primera opción antes que la punitiva.

Cabe mencionar que, en nuestra legislación, no existe aún la definición de regulación responsiva, no obstante, existen disposiciones y principios que reconocen los mismos valores que forman

parte del nuevo enfoque responsivo y, como consecuencia hacen obligatoria su aplicación (Ochoa, 2021).

Uno de estos principios es el reconocido expresamente en el último párrafo del artículo 200° de la Constitución, el de proporcionalidad, el cual permite evaluar a todos los que ostentan poderes públicos, en caso pretendan limitar derechos fundamentales o imponer sanciones²⁰. Según el Tribunal Constitucional, la aplicación del principio de proporcionalidad incluye tres subprincipios: idoneidad²¹, necesidad²² y ponderación o proporcionalidad en sentido estricto²³ ²⁴.

Actualmente dicho principio de proporcionalidad puede ser empleado en cualquier esfera y en específico en el Derecho Administrativo, puesto que resulta un principio rector que brinda parámetros limitativos a la actividad estatal que actúa sobre el ámbito de la libertad de los ciudadanos, es decir resulta ser un control jurídico a las decisiones adoptadas por la autoridad administrativa (Perello, 1997).

En el ámbito administrativo, este principio de proporcionalidad se encuentra recogido en la LPAG, mediante el principio de razonabilidad, que dispone expresamente que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar. Ante ello, se exige a la autoridad administrativa que, en caso imponga una sanción, fundamente expresamente su decisión ponderando las circunstancias concurrentes, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido (Lucchetti, 2009) (González, 1998).

Con la última modificatoria del TUO de la LPAG, la fiscalización también se convierte en una herramienta de cumplimiento normativo, diferente al PAS. Así pues, el artículo 245²⁵ del TUO

²⁰ Ver Sentencia 0012-2006-PI/TC. Demanda de inconstitucionalidad interpuesta por la Decana del Colegio de Abogados de Lima contra determinadas normas del Decreto Legislativo N.º 961, Código de Justicia Militar Policial.

²¹ En relación con la idoneidad, se trata del análisis de una relación medio-fin, por lo que la intervención deberá ser analizada verificando que si el tratamiento adoptado corresponde a un fin constitucional.

²² Respecto a la necesidad, se pretende analizar si existen medios alternativos al optado que no sean tan gravosos o que lo sean en menor intensidad. Aquí, importa el análisis de dos aspectos (i) la verificación de medidas alternativas idóneas y (ii) la determinación de que la medida adoptada no intervenga en la prohibición de discriminación, o, si lo hace, que tal intervención sea en menor intensidad.

²³ La ponderación o proporcionalidad en sentido estricto, busca comparar la intensidad de la intervención con el fin que se desea perseguir, es decir, a mayor grado de afectación de un principio, mayor debe ser el nivel de satisfacción del otro.

²⁴ Ver Sentencia del Tribunal Constitucional, emitido en el Expediente N.º 579-2008-PA/TC, en el marco de la tramitación del Recurso Extraordinario interpuesto por César Augusto Becerra Leiva.

²⁵ Ver artículo 245 de Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, probado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS

de LPAG, señala que, la actividad de fiscalización no necesariamente debe terminar con el inicio de un PAS, sino que, podrá emitirse, entre otras, la recomendación de mejoras o correcciones de la actividad, o la advertencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidad administrativa.

Además, el mismo artículo, otorga la facultad expresa de que las entidades procuren realizar algunas fiscalizaciones con finalidad orientativa, es decir, con el único objetivo de identificar riesgos y notificar alertas a los administrados para que mejoren su gestión.

Respecto a este tipo de acciones, la CC3 ha precisado que, además de identificar estos riesgos y notificarlos, existe un deber de vigilancia de la autoridad de realizar un seguimiento a las medidas adoptadas por el fiscalizado, con el objetivo de asegurar que las mismas se encuentran alineadas a la norma. Esta verificación se realizaría a través de una supervisión regular o clásica con miras a verificar el comportamiento del proveedor y emitir el informe de supervisión respectivo²⁶.

De acuerdo con ello y al subprincipio de necesidad que involucra pluralidad de alternativas, la autoridad debe escoger la menos limitativa, por lo que deberá evaluar si la fiscalización orientativa o la emisión de una medida de advertencia, mediante las cuales se comunica la existencia de incumplimientos, son menos restrictivas que el inicio de un PAS.

Ambas formas pueden ser las primeras herramientas a utilizarse para la verificación del cumplimiento de la norma, sin dejar de lado que, en caso existiese una falta de corrección de la conducta por parte del administrado se pueda, luego, iniciar un PAS e imponer una sanción, como último recurso.

Así, para aplicar la regulación responsiva se parte de la premisa de que el regulador tiene una pluralidad de herramientas para el mismo fin, en este caso, hacer cumplir las leyes. En ese sentido, las herramientas que utilice no necesariamente deben ser limitativas como la sanción, sino que se deberán buscar medidas de persuasión y disuasión que permitan lograr la finalidad pública. Mas aún si la regulación responsiva plantea un enfoque escalonado en el que priorice a aquellas medidas menos restrictivas (Ochoa, 2021).

Esto último, se relaciona con el cumplimiento del subprincipio de proporcionalidad en sentido estricto, el mismo que debe aplicarse al momento de decidir si se inicia o no con un PAS o se elige una forma de verificación de cumplimiento normativo diferente, para lo cual deberá

²⁶ Ver Resolución Final 070-2021/CC3, Procedimiento de Oficio seguido contra Supermercados Peruanos S.A.

considerarse, entre otros, los costos que le generan a la administración, el tiempo de tramitación y la posibilidad de asegurar el cumplimiento.

Una medida diferente al PAS es la fiscalización orientativa, la misma que, en la práctica, se puede realizar a través de una acción de inspección de manera presencial, de tal manera que *in situ* la autoridad administrativa pueda alertar de ciertos riesgos de incumplimiento, dando luego un plazo razonable para la adecuación de la conducta. Esto permitiría, incluso, asegurarse de que el administrado adopte las medidas de mejora.

Por otro lado, tenemos a la medida de advertencia, entendida como aquella comunicación (carta) que envía la autoridad administrativa (ST) a los proveedores, informándoles de la presunta existencia de incumplimientos, en el caso específico a las normas de protección al consumidor, las cuales no son susceptibles de determinar su responsabilidad administrativa, esto es, no se inicia un PAS, sin embargo, se indica a los administrados que adecúen su conducta en el mercado. Además, estas pueden estar acompañadas de recomendaciones a fin de que adecúen su conducta dentro de los parámetros legales, bajo apercibimiento de iniciar un PAS.

Considerando lo anterior, en atención a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, los órganos del Indecopi pueden evaluar la aplicación de medidas que garanticen el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento normativo (proporción de medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar). Así, se podrá aplicar un enfoque responsivo a través de acciones de supervisión orientativas, realizadas por la DFI, o con la imposición de medidas de advertencias efectuadas por la ST.

Pese a contar con esa posibilidad, en materia de protección al consumidor, por muchos años los órganos resolutivos que conforman el Indecopi, han adoptado un enfoque meramente sancionador, tanto que, si dentro del PAS el proveedor subsanaba de manera voluntaria el hecho infractor o el denunciante se desistía, el PAS continuaba hasta la sanción. Este criterio se ha visto reflejado desde diciembre del 2012, mediante la Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI. (Ochoa, 2021)

Ya en el 2016, el criterio cambió, a propósito de la modificatoria al Código mediante el Decreto Legislativo N° 1308²⁷, que incorporó el artículo 107-A que regula las formas de conclusión anticipadas del procedimiento en materia de protección al consumidor y que señala que, en cualquier instancia, el órgano resolutivo declarará la conclusión del procedimiento cuando el

²⁷ Publicado el 30 de diciembre de 2016

denunciante se desista o cuando las partes concilien²⁸. Queda claro que, este supuesto se aplica frente a las denuncias de parte.

No obstante, el Código sigue contemplando únicamente que, ante las presuntas infracciones a dicho cuerpo normativo, se inicie un PAS por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores (Peláez, 2014).

En ese sentido, si bien ahora se permiten formas de conclusión anticipadas de PAS, resulta evidente que esta sigue siendo la principal herramienta ante la identificación de presuntos incumplimientos.

En la misma línea, la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, “Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor”, la cual tiene como objeto fijar las reglas complementarias y comunes para el desarrollo de los PAS, tampoco completa alguna posibilidad de implementar un enfoque responsivo.

Respecto a la normativa específica que regula las funciones de las Secretaría Técnicas – que incluye a la ST de la CC3 que verifica el cumplimiento de obligaciones a nivel nacional, ya sea de forma directa o delegando sus facultades – tenemos, entre otras, a la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807. Esta norma precisa que esas acciones de investigación se realizan dentro de procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares realizadas para determinar la apertura de un procedimiento.

Conforme se ha detallado, la Ley anterior precisa que esta actividad de verificación de cumplimiento de las obligaciones, en materia de protección al consumidor, solo se podría realizar con el objetivo principal de recabar elementos de prueba para *incriminar* al administrado e iniciar un PAS, sin que se precise alguna otra posibilidad.

Considerando la normativa específica antes detallada, no se evidencia que se haya contemplado de forma expresa algún camino diferente para asegurar el cumplimiento normativo, en materia de protección al consumidor, que no sea el PAS.

Ahora bien, el hecho de que el PAS en materia de protección al consumidor ya sea por denuncia de parte, promovido por la autoridad o por iniciativa de una asociación de consumidores sea lo

²⁸ Salvo en los casos en los que se puedan estar afectando intereses de terceros o temas de interés general.

que esté regulado especialmente, no excluye la aplicación de lo dispuesto en el TUO de la LPAG, en la medida que el referido cuerpo normativo es una norma común aplicable a todos los procedimientos, tal como se ha establecido en el artículo II²⁹ de su Título Preliminar.

Además, hay que tener en consideración que estas alternativas adicionales a la sanción encuentran su fundamento en el principio constitucional de proporcionalidad y los principios constitucionales rigen en todo el Derecho, incluido el de protección al consumidor.

En ese sentido, a nuestro criterio, aplicar un enfoque responsivo en materia de protección al consumidor podría resultar factible en tanto la norma común y el principio constitucional de proporcionalidad así lo permite.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta importante que ello sea recogido en las normas especiales ya que en la práctica realizar supervisiones orientativas y concluir una supervisión con la emisión de una medida de advertencia podría generar -entre otros- ventajas económicas; por lo que, el objetivo esperado es que se reduzcan los costos relacionados a la tramitación del procedimiento, tanto para:

- (i) **La Secretaría Técnica**, puesto que se reservaría para instruir y tramitar casos de “mayor impacto” o relevancia;
- (ii) **La Comisión**, en la medida que dedicaría mayor tiempo a la resolución de casos de “mayor impacto y complejos”; y,
- (iii) **Los administrados investigados**, debido a que los recursos económicos, como gastos en su defensa legal, podrían ser destinados a la modificación de su conducta dentro de las normas de protección al consumidor.

Todo ello, como consecuencia, se vería reflejado en un beneficio para los consumidores, puesto que la utilización de estas herramientas tiene como finalidad disuadir y corregir la conducta de los proveedores en el mercado de forma célere, lo que ocasionaría una disminución en los costos de transacción de los consumidores y así concretar, de forma más eficiente, relaciones de consumo.

Otro objetivo esperado, bajo este nuevo enfoque, es aligerar la carga procesal, es decir, reducir los procedimientos administrativos para avocarse a los casos en que exista un mayor impacto por su relevancia o alcance geográfico. Además, se podrían crear nuevas actividades de promoción y

²⁹ Ver artículo II del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

difusión en temas de protección al consumidor a fin de concientizar a los proveedores que ofrecen bienes y/o servicios en el mercado.

Finalmente, cabe resaltar que este enfoque responsivo al que nos hemos referido en la presente investigación no es ajeno en la legislación peruana ni en la práctica; de hecho, en otras áreas de competencia del Indecopi, distintas a protección al consumidor han implementado este enfoque.

Así para nombrar un ejemplo y el más resaltante, podemos referirnos a la nueva legislación sobre eliminación de Barreras Burocráticas, el Decreto Legislativo N 1256, en el cual se incorpora en principio de acción preventiva, según el cual establece que se debe priorizar las acciones de prevención y/o coordinación para lograr que se eliminen barreras burocráticas de manera voluntaria. Esto, tuvo como antecedente lo realizado por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas desde el 2013 hasta el 2015, periodo en el cual se buscó la subsanación voluntaria a nivel de fiscalización. (Ochoa, 2021)

Este tipo de herramienta, según lo publicado por la misma institución, ha tenido buenos resultados a nivel nacional. Así, según el balance del 2022, en ese año se ha beneficiado a la ciudadanía con la eliminación voluntaria de 5561 barreras burocráticas ilegales irracionales a nivel nacional, ahorrando incluso millones de soles para la entidad³⁰.

En materia de regulación ambiental, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) ha incorporado en su Reglamento de Supervisión aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 006-2019/OEFA-CD, el principio de “Regulación Responsiva” de forma expresa.

Según dicho principio, el ejercicio de la función de supervisión desplegada por la OEFA debe efectuarse en un esquema modulado, esto es en función de la oportunidad en que es realizada la acción de supervisión, el tipo de obligación fiscalizable, la gravedad del presunto incumplimiento, el desempeño ambiental del administrado u otros factores que permitan una intervención proporcional al cumplimiento de las obligaciones fiscalizables.

En ese sentido, se advierte que, desde las primeras acciones de supervisión, previo al PAS, la OEFA interviene de forma razonable y proporcional; por lo que analiza diversas variables (oportunidad, gravedad, tipo de obligación, entre otros) para asegurarse el correcto cumplimiento

³⁰ Ver Notas en los siguientes enlaces: 1) <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/651767-el-indecopi-logro-la-eliminacion-voluntaria-de-3778-barreras-burocraticas-ilegales-en-regiones-con-un-ahorro-estimado-de-7-millones-de-soles-y>, 2) <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/698352-balance-2022-indecopi-promovio-la-eliminacion-voluntaria-de-5561-de-barreras-burocraticas-ilegales-o-irracionales-a-nivel-nacional>

de las obligaciones fiscalizables. No obstante, no se ha podido advertir los resultados obtenidos con la aplicación de este nuevo principio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1) La presente investigación muestra el análisis de variables comunes (tiempo, costo y resultado) en la ejecución de herramientas que buscan adecuar la conducta de los administrados a lo establecido en la norma, estas son, las supervisiones orientativas, las medidas de advertencia y el inicio de un PAS. Así, de acuerdo con la presente investigación, se ha podido advertir, que en relación a las acciones de supervisión realizadas en los años 2018 y 2019 respecto al cumplimiento de las obligaciones vinculadas al libro de reclamaciones y aviso en el sector transporte, lo siguiente:

a) Variable *tiempo*: las supervisiones orientativas, tienen un tiempo menor que el inicio de un PAS o el dictado de una medida de advertencia, en tanto, las alertas de incumplimiento comunicadas a los administrados tuvieron como finalidad informarles sobre los mecanismos que deben implementar para cumplir con las normas de protección al consumidor.

b) Variable *costo*: las supervisiones orientativas tienen un menor costo que la aplicación de una PAS o el dictado de una medida de advertencia, debido a que solo se incurre en el gasto de supervisión, mientras que en las otras dos implica adicionar un costo extra al de la supervisión, en tanto incluye los esfuerzos de la ST y la CC3.

c) Variable *resultado*: tanto la supervisión orientativa como la imposición de medidas de advertencia, tuvieron un impacto en el nivel de cumplimiento de las obligaciones vinculadas al aviso y libro de reclamaciones, esto es, a través de dichos mecanismos responsivos, los administrados adecuaron su conducta a las normas de protección al consumidor.

2) Resultaría adecuado y recomendable cambiar el enfoque del Indecopi de utilizar un mecanismo primigenio de comando control (sanción) a uno responsivo, es decir, empezar con herramientas de cumplimiento no punitivas para obtener resultados más eficientes. Ello, en la medida que, según lo desarrollado, estas involucran un menor tiempo en la tramitación, son menos costosas y permiten obtener resultados positivos en el cumplimiento normativo. Así, debería dejarse a la sanción como última herramienta, ante la insistencia del incumplimiento por parte del administrado.

3) De acuerdo con la normativa vigente, resulta posible que el Indecopi aplique estos mecanismos responsivos como primera opción en materia de protección al consumidor, en tanto que, si bien la legislación especial prevé únicamente el inicio de un procedimiento, el cual tiene como consecuencia la imposición de una sanción, lo cierto es que en una etapa previa, de supervisión, en atención al principio de razonabilidad y proporcionalidad, contemplados en la norma general y constitucional, las decisiones de la autoridad tienen que adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Constituyente de 1978. (12 de julio de 1979). Constitución de 1979. *Régimen Económico Capítulo I*. Lima, Perú, Perú: El Peruano.
- Huaman Sanchez, J. (2017). La conveniencia de aplicar un enfoque responsivo para el cumplimiento de obligaciones en materia de servicios públicos de telecomunicaciones. *Tesis para optar el grado de Magíster en Regulación de Servicios Públicos*. Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ariño Ortiz, G. (2005). LOGROS Y FRACASOS DE LA REGULACION. *THEMIS Revista de derecho*, 47-60.
- Aviles, D. L. (2020). *Evaluación de impacto de las supervisiones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización durante le año 2019*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3737389/DT+-+Evaluaci%C3%B3n+del+impacto+VF.pdf/cc7e0e7d-2fa3-144b-6585-417696fa57bc>
- Ayres, I., & Braithwaite, J. (1992). *RESPONSIVE REGULATION Transcending the Deregulation Debate*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Baldwin, Rober y Black, Julia. (2008). "Really Responsive Regulation" en: "The Modern Law Review", citado por Soto Delgado, Pablo. (Vol.71, N° 1), pp. 59-94.
- Calderón, A. (5 de Mayo de 2017). BUEN GOBIERNO Y FISCALIZACION: IMPLICANCIAS DE LA ACTIVIDAD DE POLICIA EN EL DESARROLLO ESTATAL. Lima, Lima, Lima.
- Calle, J. (2017). Regulando con calidad: el aporte de la OCDE. *Foro Jurídico*, 47-70.
- Dávila, S., & Caldas, M. (Agosto de 2012). Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi. *Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE - Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi*. Lima, Lima, Perú.
- De Palma, A. (2001). La culpabilidad. *Revista de Derecho Administrativo*, 29-51.
- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor. (2019). *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2019*. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Indecopi, Lima. Lima: Indecopi.
- Foley, T. (mayo de 2004). Using a responsive regulatory pyramid in environmental regulation. *QELA Conference: Carrots, Sticks & Toolkits*, 12-14.
- Francia, L. (2008). Consideraciones generales y alcances de la fiscalización ambiental en el Perú. *Círculo de Derecho Administrativo*, 280 - 292.
- Garcia, P. (2008). *Lecciones de Derecho Penal Parte General*. Lima: Grijley.
- García, P. (2012). *Derecho Penal. Parte general*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Gerencia de Supervisión y Fiscalización, I. (2014). *Guía para el uso de aplicativo de cálculo de multas por incumplimiento vinculado al libro de reclamaciones*. Obtenido de https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5170/667_GSF_Guia_aplicativo_calculo_multas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, J. I. (1998). El principio de proporcionalidad en Derecho Administrativo. *Cuadernos de Derecho Público*, 151.

- Huamán, J. L. (2017). La conveniencia de aplicar un enfoque responsivo para el cumplimiento de obligaciones en materia de servicios públicos de telecomunicaciones. *Tesis para optar el grado de Magíster en Regulación de Servicios Públicos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Huapaya, R. (2010). Algunos apuntes sobre las relaciones entre el Derecho Administrativo Económico y el concepto Anglosajón de la regulación. *Ius Et Veritas*(40), 302 - 344. Recuperado el 19 de Abril de 2020
- Indecopi, I. N. (2014). *PRAECEPTUM*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Indecopi, I. N. (2018). *Plan Anual de Supervisión 2018*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/2507390/Plan+Anual+de+Supervisi%C3%B3n+2018.pdf/dd4591e3-6c19-aad9-fea6-da2d3af792a9>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi. (21 de febrero de 2021). *indecopi*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/en/tupa>
- Laguna, J. (2011). Regulacion, Externalizacion de Actividades administrativas y autorregulación. *Administracion Publica*, 89-112.
- Lucchetti, A. B. (2009). Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones admisnitrativas. *Circulo de Derecho Adminsitrativo*, 484-489.
- Luzon, D. (1996). *Curso de Derecho Penal*. Madrid: Universitas.
- Mankiw, G. N. (2012). *Principios de Economía - Sexta Edición*. México: Cengage Learning Editores.
- Ministerio de Justicia. (28 de Julio de 1983). Decreto Supremo N.º 36-1983-JUS - Dictan medidas extraordinarias en materia económica en defensa del interés de los consumidores”. Lima, Lima, Perú.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Colección Jurídica 7: Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N.º 29571 y Normas Complementarias*. Lima, Perú: Litho&Arte S.A.C.
- Mogrovejo, K. (2020). La aplicación del principio de razonabilidad en los procedimientos administrativos sancionadores en materia acuícola: estudio a partir de la normativa vigente. *Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho Administrativo*.
- Morón, J. (Junio de 2020). La regulación común de la actividad administrativa de fiscalización en el derecho peruano. *Revista Derecho & Sociedad*, 27.
- OCDE. (2019). *Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones*. Paris: OECD Publishing.
- Ochoa Mendoza, F. (2016). Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos. *Derecho PUCP - Revista de la Facultad de Derecho*(76), 151 -180.
- Ochoa, F. (2016). Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos. *Derecho PUCP - Revista de la Facultad de Derecho*(76), 151 -180.

- Ochoa, F. (2018). Alternativas a la regulación tradicional: más allá del comando y control. En A. C. Themis, *Más allá del Análisis Económico de la Regulación - Mejora Regulatoria y Enfoques Multidisciplinarios* (págs. 99 - 136). Lima: Centro de Publicaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Quito, Ecuador.
- Ochoa, F. (2021). Enfoque responsivo en la fiscalización administrativa - Teoría, marco legal y práctica. Lima, Lima, Perú.
- Paker. (2013). Twenty Years of Responsive Regulation: An Appreciation and Appraisal. *Regulation & Governance*, 2-13.
- Parker, C. (2013). Twenty Years of Responsive Regulation: An Appreciation and Appraisal. *Regulation & Governance*, 2-13.
- Parker, C., & Vibeke, L. (Diciembre de 2009). Testing responsive regulation in regulatory enforcement. *Regulation & Governance*, 376-399.
- Peláez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Ius et Pax*, 217- 225.
- Perello, I. (1997). Principio de proporcionalidad y la jurisprudencia constitucional. *Jueces para la Democracia*, 69-75.
- Sánchez, L. (2020). La Fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano; de la heterogeneidad de la regulación común. *Ius Veritas* 60, 64.
- Soto, P. (2015). Sanciones administrativas como medidas de cumplimiento del Derecho: un enfoque funcional y responsivo aplicado al régimen sancionatorio ambiental. *Revista Ius et Praxis*, 189 - 226.
- Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística - Dirección de Promoción del Turismo, P. (Octubre de 2019). *Perfil del Vacacionista Nacional 2018*. Obtenido de https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/perfiles_vacac_nac/1040/Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%202018.pdf
- Tassano, H. (2007). *Los Tribunales administrativos en el marco de la regulación económica de los servicios públicos*. Lima: Palestra Editores.
- Tassano, V. H. (4 de Junio de 2022). *LA SUBSANACIÓN VOLUNTARIA DE INFRACCIONES COMO EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD EL CASO DEL TRIBUNAL DE SANCIONES DE SUSALUD*. Obtenido de <https://dimensionmercantil.pe/la-subsanacion-voluntaria-de-infracciones-como-eximente-de-responsabilidad-el-caso-del-tribunal-de-sanciones-de-susalud/>
- Tornos, J. (2014). ¿Quién debe ejercer el IusPuniendi del estado? *Revista española de Derecho Administrativo*, 11-16.
- Vilca, L. E. (Agosto de 2020). La inspección del trabajo peruana desde el estudio de los "Principios de la OCDE sobre políticas para la mejora de la aplicación y cumplimiento de la regulación". *Tesis para optar el grado académico de magíster en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Lima, Lima, Perú.

Anexo 1: Supervisiones 2018 (PAS y Medidas de Advertencia)

N°	Nombre de la empresa	Fecha de inicio de supervisión	Fecha de término de la supervisión	<u>Plazo de supervisión</u>	Recomendación	Fecha de creación del expediente (resolutivo)	Fecha de conclusión (Resolutivo)	Plazo en el Resolutivo	Acreditó el cumplimiento	Plazo Total
1	INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANPORTE DE LIMA	7/05/2018	8/05/2018	2	Medida de advertencia	16/08/2018	19/10/2018	47	Sí	120
2	JULSA ANGELES TOURS SAC	2/08/2018	21/09/2018	37	Medida de advertencia	25/09/2018	30/12/2020	592	No	630
3	EXPRESO LOS CHANKAS SR LTDA	16/08/2018	15/10/2018	43	Medida de advertencia	17/10/2018	23/09/2019	244	Sí	288
4	EMPRESA DE TRANSPORTES WARIVILCA S.A.	11/10/2018	14/11/2018	25	Medida de advertencia	14/11/2018	20/02/2019	71	Sí	95
5	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO NACIONAL CERRO PASCO S.R.L.	11/10/2018	14/11/2018	25	Medida de advertencia	14/11/2018	09/04/2019	105	Sí	129
6	TRANSPORTE TURISMO IMPERIAL SA	11/10/2018	26/11/2018	33	Medida de advertencia	29/11/2018	11/02/2019	53	Sí	88
7	EMPRESA DE TRANSPORTES MEGABUS SAC	11/10/2018	20/11/2018	29	Medida de advertencia	21/11/2018	18/09/2020	478	Sí	507
8	EMPRESA DE TRANSPORTES NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED SAC	11/10/2018	26/11/2018	33	Medida de advertencia	29/11/2018	15/05/2019	120	Sí	155
9	EXPRESO RONCO PERU SAC	11/10/2018	20/11/2018	29	Medida de advertencia	21/11/2018	17/07/2019	171	Sí	200
10	SHALOM EXPRESS SAC	17/10/2018	6/12/2018	37	Medida de advertencia	07/12/2018	29/05/2019	124	Sí	161
11	EXPRESO SANCHEZ SRLTDA	1/01/2018	8/06/2018	115	Procedimiento Administrativo Sancionador	10/07/2018	3/05/2019	214	Sí	350

Anexo 2: Supervisiones 2018 (Archivos)

N°	Nombre de la empresa	Fecha de inicio de la supervisión	Fecha de término de la supervisión	Plazo de supervisión
1	TRANSPORTES CROMOTEX S.A.C.	16/08/2018	12/10/2018	42
2	TRANSPORTES EL PINO SAC	16/08/2018	6/12/2018	81
3	TRANSPORTES MOLINA PERU SAC	9/10/2018	16/10/2018	6
4	ROMELIZA SAC	11/10/2018	20/11/2018	29
5	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO SAC	11/10/2018	20/11/2018	29
6	EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SRL	11/10/2018	14/11/2018	25
7	JULSA ANGELES TOURS SAC	11/10/2018	27/11/2018	34
8	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO JUDITH EIRL	11/10/2018	26/11/2018	33
9	TRANSPORTES Y TURISMO REYNA S.R.L.	11/10/2018	20/11/2018	29
10	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ SAC	19/10/2018	27/11/2018	28
11	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	19/10/2018	27/11/2018	28

Anexo 3 – Supervisiones orientativas 2019


Nº	Razón Social	Fecha de inicio de supervisión (apertura de expediente o realización de orientativa)	Fecha de fin de supervisión (alerta)	ALERTAS POR LIBRO DE RECLAMACIONES
1	TRANSMAR EXPRESS SAC	9/08/2019	9/08/2019	Sí
2	EXPRESS SIFUENTES SAC	9/08/2019	9/08/2019	Sí
3	VIGO TOURS SAC	9/08/2019	9/08/2019	Sí
4	EXPRESO INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL SA	9/08/2019	9/08/2019	Sí
5	TURISMO J Y J INTERNACIONAL SRL	9/08/2019	9/08/2019	Sí
6	CORPORACION VIA GOOL SAC	9/08/2019	9/08/2019	Sí
7	EXPRESO LEON DEL NORTE SRL	9/08/2019	9/08/2019	Sí
8	TRANSPORTES ESVAL TOURS EIRL	9/08/2019	9/08/2019	Sí
9	TURISMO J.A PARAISO EIRL	9/08/2019	9/08/2019	Sí
10	TRANSPORTES GM INTERNACIONAL SAC	9/08/2019	9/08/2019	No
11	TRANSPORTES GASPAS ZACARIAS EXPRESS EIRL	9/08/2019	9/08/2019	Sí
12	EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO NACIONAL CERRO PASCO SRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
13	TRANSPORTES E INVERSIONES ESPINOZA SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí
14	EXPRESO LOS CHANKAS SRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
15	SERVICIOS LOGISTICOS UNIDOS SA	8/08/2019	8/08/2019	Sí
16	TRANSPORTES ERIK LEVI SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí
17	TRANSPORTES TURISTICOS REYBUS SRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
18	EXPRESO LOS LIBERTADORES SA	8/08/2019	8/08/2019	Sí
19	MIRANDA CORPORATION SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí
20	EMPRESA DE TRANSPORTES SANTA URSULA SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí

21	TRANSPORTES EL PINO SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí
22	KRUGER SRL	8/08/2019	8/08/2019	No
23	EXPRESO PAREDES ESTRELLA SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí
24	ANDORIÑA TOURS SRL	8/08/2019	8/08/2019	No
25	PLUMA BUS SRL	8/08/2019	8/08/2019	No
26	TOURS SANCHEZ EIRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
27	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CHOCHACHI SRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
28	EMPRESA DE TRANSPORTES AMERICA DEL SUR SAC	8/08/2019	8/08/2019	Sí
29	EMPRESA DE TRANSPORTE SALAZAR EIRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
30	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO SA	8/08/2019	8/08/2019	Sí
31	EMPRESA DE TRANSPORTES POOL EIRL	8/08/2019	8/08/2019	Sí
32	EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SRL	8/08/2019	8/08/2019	No
33	EMPRESA DE TRANSPORTES GUTARRA SA	8/08/2019	8/08/2019	No
34	EMPRESA TRANSPORTES TRANSAMAZONICA EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
35	TRANSPORTE CUEVA SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
36	ALCIMAR TOURS SRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
37	EMPRESA DE TRANSPORTES LEON EXPRESS SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
38	TURISMO OXABUSS EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
39	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO SELVA EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
40	EMPRESA DE TRANSPORTES 14 SRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
41	TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
42	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CHOCANO SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
43	TRANSPORTES TURISMO OROPESA EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
44	EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO PACIFICO DEL SUR SRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
45	TURISMO EXPRESO SALAZAR SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
46	EMPRESA DE TRANSPORTES REY LATINO EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
47	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE ATACO SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí


48	EXPRESO TURISMO ANDINO SA	1/08/2019	1/08/2019	Sí
49	TRANSPORTES Y TURISMO REYNA SRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
50	EXPRESO CRUZ AZUL SRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
51	TURISMO INTERNACIONAL EXPRESO CARMEN ALTO DE AYACUCHO SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
52	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO UNIVERSO EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
53	TRANSPORTES INTERNACIONAL REAL CHANCAS SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
54	CARHUAMAYO PERU SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
55	JULSA ANGELES TOURS SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
56	TRANSPORTES Y SERVICIOS MOLIBUS EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
57	EMPRESA DE TRANSPORTES INTERNACIONAL SANDOVAL SRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
58	EXPRESO MOLINA UNION SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
59	EXPRESO LA MARGINAL SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
60	EXPRESO INTERNACIONAL VIRGEN DE CHAPI EIRL	1/08/2019	1/08/2019	Sí
61	EMPRESA DE TRANSPORTES VICENTE ZAMUDIO SA	1/08/2019	1/08/2019	Sí
62	INTERNACIONAL CRUCERO SAC	1/08/2019	1/08/2019	Sí
63	SHALOM EXPRESS SAC	20/03/2019	20/03/2019	No
64	TRANSPORTES TURISMO IMPERIAL SA	20/03/2019	20/03/2019	No
65	EMPRESA DE TRANSPORTE APOCALIPSIS SA	20/03/2019	20/03/2019	No
66	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO NACIONAL CERRO DE PASCO SRL	20/03/2019	20/03/2019	No
67	EXPRESO INTERNACIONAL MOLINA SAC	20/03/2019	20/03/2019	No
68	SERVICIOS LOGÍSTICOS UNIDOS SA	20/03/2019	20/03/2019	Sí
69	ANDORIÑA TOURS SRL	20/03/2019	20/03/2019	No
70	INVERSIONES LA PERLA MR SAC	20/03/2019	20/03/2019	Sí
71	ROMELIZA SAC	20/03/2019	20/03/2019	No
72	TRANSPORTE VIA SEGURA SAC	20/03/2019	20/03/2019	Sí
73	TRANSPORTE WARI SAC	20/03/2019	20/03/2019	No

74	EMPRESA DE TRANSPORTE RONCO PERÚ SAC	20/03/2019	20/03/2019	No
75	M&C ENLACES SA	20/03/2019	20/03/2019	Sí
76	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO SAC	20/03/2019	20/03/2019	No
77	PLUMA BUS SRL	20/03/2019	20/03/2019	No
78	EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO SA	20/03/2019	20/03/2019	No

Anexo 4– Solicitudes de Acceso a la Información al área de Planeamiento del Indecopi

 USO INTERNO	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-8AC-07
		Versión: 01 Fecha: 2016-08-05 Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM
 (El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 246073)


 FORMULARIO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
	I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN: Gerente del Área de Planeamiento y Gestión Institucional	

11. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL Daniel Pareja valle		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I.: 46274072	
DOMICILIO:			
AVICALLE/URPBSJ Jirón Jean Francois Millet	N°/ DPTO./INT. Mz. D8 Lt. 2	DISTRITO Santiago de Surco	URBANIZACIÓN Santa María
PROVINCIA Lima	DEPARTAMENTO Lima	Correo Electrónico danielparejav@gmail.com	TELÉFONO 959207884


III. INFORMACIÓN SOLICITADA Solicito información en relación a los costos que le implican al Indecopi la tramitación de cada procedimiento administrativo sancionador llevado por las Secretarías Técnicas de las Comisiones de Protección al Consumidor (N.º 1, 2 y 3) y los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (N.º 1, 2 y 3)
--

IV DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X")
Copia simple <input type="radio"/> Diskette <input type="radio"/> CD Correo Electrónico <input checked="" type="radio"/> Otro <input type="radio"/>

	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-SAC-07
		Versión: 01
USO INTERNO		Fecha: 2018-08-08
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 ANEXO - DECRETO SUPLENTO N° 072-2003-PCM
 (El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 24673)


	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
	FORMULARIO	
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:		
Gerente del Área de Planeamiento y Gestión Institucional		

II. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL Daniel Pareja valle		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I.: 46274072	
DOMICILIO:			
AVD/CALLE/R.L./P.S.I. Jr. Jean Francois Millet	N°/DPTO./INT. N° 206, Mz. D8 Lt. 2	DISTRITO Santiago de Surco	URBANIZACIÓN Santa María
PROVINCIA Lima	DEPARTAMENTO Lima	Correo Electrónico danielparejav@gmail.com	TELÉFONO 959207884


III. INFORMACIÓN SOLICITADA
<p>Solicito Información en relación a los costos que le implica al Indecopi: (I) la tramitación de cada procedimiento administrativo sancionar en segunda instancia llevado por la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor; y, (II) las acciones de supervisión de la Dirección Fiscalización.</p> <p>Asimismo, solicito "el formato de costos de cada procedimiento" [disgregado de costos que genera cada acto o actos dentro de un procedimiento administrativo que se sigue en los órganos resolutivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Secretarías Técnicas de las Comisiones de Protección al Consumidor (N.° 1, 2, 3 y Sala). 2) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (N.° 1, 2 y 3). 3) Dirección de Fiscalización.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN
Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional

Anexo 5 - Solicitud de acceso a la información al área de DFI del Indecopi

	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-SAC-07
		Versión: 01 Fecha: 2015-08-05 Página: 1 de 1
USO INTERNO		

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM
 (El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 246073)

	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
	FORMULARIO	
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN: Dirección de Fiscalización		


II. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL Daniel Pareja valle		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I.: 46274072	
DOMICILIO:			
AV. CALLE/JUR./PSJ. Jr. Jean Francois Millet	N°/ DPTO./INT. N° 206, Mz. D8 Lt. 2	DISTRITO Santiago de Surco	URBANIZACIÓN Santa María
PROVINCIA Lima	DEPARTAMENTO Lima	Correo Electrónico danielparejav@gmail.com	TELÉFONO 959207884

III. INFORMACIÓN SOLICITADA Solicito información respecto a la relación de las acciones de supervisión y/o fiscalización, en el sector transporte, por temas de libro de reclamaciones, desde el año 2018 hasta la fecha.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN Dirección de Fiscalización
--

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X") Copia simple <input type="radio"/> Diskette <input type="radio"/> CD Correo Electrónico <input checked="" type="radio"/> Otro <input type="radio"/>


Anexo 6 - Solicitud de acceso a la información al área de CC3 del Indecopi

	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-SAC-07
		Versión: 01
USO INTERNO		Fecha: 2015-08-05
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ANEXO - DECRETO SUPLENTO N° 073-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
	FORMULARIO	

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

Secretario técnico de la comisión de protección al consumidor N°3

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
Katty Palacios Herrera Ivette Sanchez Yariequé		D.N.I.: 46308492 D.N.I.: 72950370	
DOMICILIO:			
AV/CALLE/UR./PSJ. Luis Aldana	N° OPTO./INT. 271	DISTRITO La Victoria	URBANIZACIÓN Santa Catalina
PROVINCIA Lima	DEPARTAMENTO Lima	Correo Electrónico kattyapalacios@gmail.com	TELÉFONO 944623065


III. INFORMACIÓN SOLICITADA

1.- relación de expedientes tramitados en el sector transporte por temas de libro de reclamaciones, donde se identifique a la empresa, la conducta, tipo de conclusión (la sanción (multa o amonestación) o archivo), si se dictó medida correctiva y qué consista la misma, desde el 2018 hasta la fecha.


2.- relación de expedientes o casos tramitado por libro de reclamaciones en el sector transporte, donde en lugar de iniciar un Procedimiento administrativo sancionador, se dictó medida de advertencia donde se identifique a la empresa, la conducta, medida de advertencia y si se le hizo seguimiento a la medida de advertencia, desde el 2018 hasta la fecha.

Cabe precisar que la presente información es con fines académicos.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN

	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-SAC-07
		Versión: 01
USO INTERNO		Fecha: 2015-08-05
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
ANEXO - DECRETO SUPLENTO N° 073-2003-PCM
 (El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
	FORMULARIO	

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

Secretario técnico de la comisión de protección al consumidor N°3

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
Katty Palacios Herrera Ivette Sanchez Yariequé		D.N.I.: 46308492 D.N.I.: 72950370	
DOMICILIO:			
AV/CALLE/UR/PSJ Luis Aldana	N° DPTO./INT. 271	DISTRITO La Victoria	URBANIZACIÓN Santa Catalina
PROVINCIA Lima	DEPARTAMENTO Lima	Correo Electrónico kattyapalacios@gmail.com	TELÉFONO 944623065


III. INFORMACIÓN SOLICITADA

Relación de expedientes tramitados en el sector transporte por temas relacionados al libro de reclamaciones, en los cuales se haya dictado medida correctiva o medida de advertencia. Cabe precisar que la presente información es con fines académicos.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN

Comisión de Protección al Consumidor N° 3


V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X")

	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-SAC-07
		Versión: 01
USO INTERNO		Fecha: 2015-08-05
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ANEXO - DECRETO SUPLENTO N° 072-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 246073)

	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
	FORMULARIO	
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:		
Comisión de Protección al Consumidor N.° 3		

11. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
Sanchez Yarieque Ivette Yesenia		72950370	
DOMICILIO:			
AV.CALLEUR./PSJ. Plaza Padre Constancio Bollar	N° DFTO./INT. 203	DISTRITO San Isidro	URBANIZACIÓN
PROVINCIA Lima	DEPARTAMENTO Lima	Correo Electrónico	TELÉFONO 943963303

III. INFORMACIÓN SOLICITADA
<p>De acuerdo con la información solicitada a la Dirección de Fiscalización del Indecopi, se realizaron 201 acciones de supervisión en los años 2018 y 2019 (Se adjunta cuadro en formato Excel) respecto al sector transporte terrestre, las cuales fueron remitidas a su despacho a fin de realizar las acciones necesarias. En ese sentido, solicito información respecto al estado de cada una de dichas acciones de supervisión con la finalidad de conocer: (I) cómo concluyeron dichas supervisiones (estado actual); y, (II) el tiempo que transcurrió de recibido el expediente de la DFI hasta la culminación de los mismos.</p> <p>Asimismo, precise si existe un registro de control del cumplimiento de las medidas correctivas emitidas en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores iniciados en contra de proveedores del sector transporte terrestre en los cuales se haya ordenado que implemente un aviso y/o libro de reclamaciones en el periodo del 2018 al 2019.</p> <p>Finalmente, indique, si durante el periodo del 2018 al 2019, los proveedores del sector transporte terrestre obligados a implementar un aviso y/o libro de reclamaciones (medida correctiva) acreditaron dicho cumplimiento.</p>