

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas**  
**Escuela Profesional de Derecho**



**INDECOPI Y SU ROL EN LA FIJACIÓN DE COSTAS Y COSTOS EN LOS  
PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Cuadros Salazar, Yul Santiago**

Para optar el Título Profesional de:

**Abogado**

Asesor:

**Dr. Rodríguez Martínez, Carlos**

**Alberto**

**Arequipa – Perú**

**2023**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**DERECHO**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 10 de Julio del 2023

**Dictamen: 004037-C-EPDD-2023**

Visto el borrador del expediente 004037, presentado por:

**2014201191 - CUADROS SALAZAR YUL SANTIAGO**

Titulado:

**INDECOPI Y SU ROL EN LA FIJACION DE COSTAS Y COSTOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE  
PROTECCION AL CONSUMIDOR**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29603333 - PERALTA FRANZIS SAULO YENSKI  
DICTAMINADOR**



**23853908 - FARFAN RODRIGUEZ WILLIAM  
DICTAMINADOR**



# INDECOPI Y SU ROL EN LA FIJACIÓN DE COSTAS Y COSTOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

## INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://vlex.com.pe">vlex.com.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://www.munizlaw.com">www.munizlaw.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://blog.pucp.edu.pe">blog.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://servicio.indecopi.gob.pe">servicio.indecopi.gob.pe</a> Fuente de Internet	

1 %

10

[spijweb.minjus.gob.pe](http://spijweb.minjus.gob.pe)

Fuente de Internet

1 %

11

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

Fuente de Internet

1 %

12

[www.carbonell-law.org](http://www.carbonell-law.org)

Fuente de Internet

1 %

13

[tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe)

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

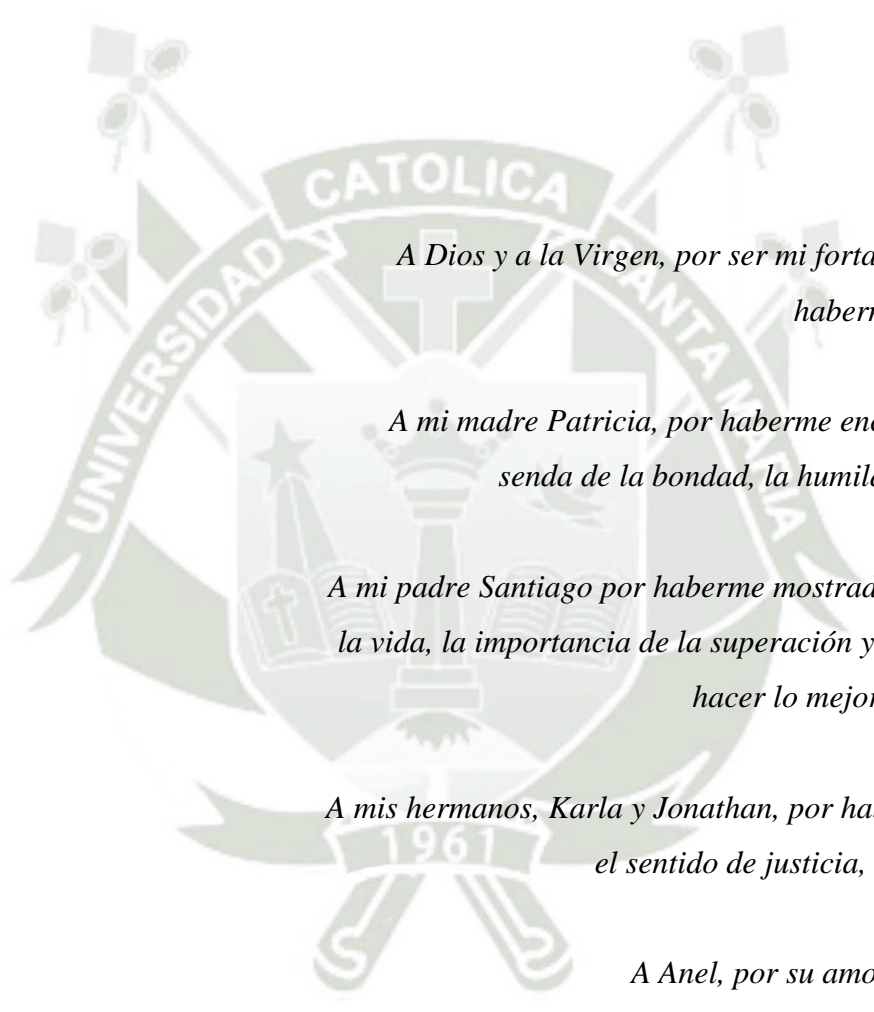
Apagado



CITA

*Todos tenemos conciencia, pero pocos la escuchamos*

*Facundo Cabral*



*A Dios y a la Virgen, por ser mi fortaleza espiritual y haberme dado la vida.*

*A mi madre Patricia, por haberme encaminado por la senda de la bondad, la humildad y el respeto.*

*A mi padre Santiago por haberme mostrado la realidad de la vida, la importancia de la superación y la necesidad de hacer lo mejor por el prójimo.*

*A mis hermanos, Karla y Jonathan, por haberme enseñado el sentido de justicia, amor y amistad.*

*A Anel, por su amor incondicional.*



## **AGRADECIMIENTOS**

*A mi asesor, por su apoyo, paciencia y sabiduría.*

*A mis docentes, quienes contribuyeron con mi educación.*

*A mis amigos y familiares quienes siempre fueron  
impulsores de mis metas y me dieron la oportunidad de  
aprender de ellos.*

*A todos aquellos que participaron con su apoyo, consejo y  
amistad para la realización de esta tesis.*

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el rol que cumple el INDECOPI al resolver solicitudes de costas y costos en los procedimientos de Protección al Consumidor.

La metodología de estudio es cualitativa y el tipo de investigación es descriptivo-documental. Dentro de ello, se analizaron 33 casos de solicitudes de costas y costos iniciados durante el año 2021, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS), el mismo que de acuerdo con la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, es competente para conocer estas solicitudes, de conformidad con la Ley N° 29571. Por otro lado, se evaluó mediante la observación y análisis documental.

En base a ello, conforme el análisis efectuado, se puede concluir que el rol que cumple INDECOPI, en lo referido a liquidaciones de Costas y Costos, es el de analizar las solicitudes, contrastar las mismas con la normativa y de corresponder otorgarlas, sin efectuar una graduación directa o indirecta. Siendo que el INDECOPI, únicamente tiene la facultad de otorgar los montos que han sido solicitados por las partes, en mérito de lo determinado por la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, y en concordancia con la demás normativa utilizada de forma supletoria, mientras que la debida motivación es una característica fundamental para la validez de los actos que emite cualquier institución u órgano jurisdiccional, toda vez que la inexistencia o deficiencia de esta debida motivación, es un vicio que ocasiona la nulidad del acto en cuestión. Finalmente, la tendencia respecto de los montos otorgados a razón de las solicitudes de costas y costos iniciados ante el INDECOPI se encuentra en un punto promedio aproximado de S/1200 soles o \$645 dólares americanos, mientras que en el 42% de los casos, estos montos han sido otorgados de manera total conforme se solicitaron, en un 42% se redujeron estos montos y en un 16% se denegó la totalidad de los montos solicitados.

**PALABRAS CLAVE:** *Liquidación, Costos, Costas, Abuso de derecho.*

## ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the role of INDECOPI in resolving requests for costs and costs in Consumer Protection procedures.

The study methodology is qualitative, and the type of research is descriptive-documentary. In this context, 33 cases of requests for costs and costs initiated during the year 2021 were analyzed before the Very Summary Procedures Resolution Body (ORPS), which, in accordance with Directive N ° 001-2015/TRI-INDECOPI, is competent to hear these requests, in accordance with Law N ° 29571. On the other hand, it was evaluated through observation and documentary analysis.

Based on this, according to the analysis carried out, it can be concluded that the role that INDECOPI fulfills, in relation to settlements of Costs and Costs, is to analyze the requests, contrast the same with the regulations and correspond to grant them, without making a direct or indirect graduation. Whereas INDECOPI only has the power to award the amounts requested by the parties, in accordance with Directive No 001-2015/TRI-INDECOPI, and in accordance with the other rules used in addition, whereas the proper reasoning is a fundamental characteristic for the validity of the acts issued by any institution or court, since the absence or deficiency of this due reasoning is a vice that causes the nullity of the act in question. Finally, the tendency regarding the totals granted because of the requests of coasts and costs initiated before the INDECOPI finds in an approximate average point of S/1200 the suns or \$ 645 American dollars, while in 42% of cases, these amounts have been fully awarded as requested, by 42% these amounts were reduced and by 16% the total amount requested was refused.

**KEYWORDS:** Settlement, Costs, Costs, protection, abuse of rights.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	V
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>1. NOCIONES BÁSICAS</b> .....	6
<b>1.1. CONSTITUCIÓN Y NORMATIVA</b> .....	6
1.1.1. Los derechos del consumidor en la Constitución Política del Perú	6
1.1.2. Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444	8
1.1.3. Ley N° 29571.- Código de Protección y Defensa del Consumidor	9
1.1.4. Definición de Consumidor y Proveedor del Indecopi	9
1.1.5. Órganos del INDECOPI.	10
1.1.6. Decreto Legislativo N° 807	11
1.1.7. Costas y costos	13
<b>1.2. Conceptos básicos para analizar los criterios de otorgamiento de costas y costos</b> .....	14
1.2.1. El procedimiento trilateral	15
1.2.2. La defensa cautiva	16
1.2.3. Necesidad de la Presencia de un profesional en el derecho durante el procedimiento	17
1.2.4. Pacto de Honorarios	17
1.2.5. Criterios de para la determinación de costos	18
1.2.6. La razonabilidad y proporcionalidad en los costos del procedimiento	22
<b>1.3. INDECOPI</b> .....	24
1.3.1. Funciones del INDECOPI	24
<b>1.4. EL PROCEDIMIENTO ANTE INDECOPI</b> .....	24
1.4.1. Del inicio del procedimiento administrativo de parte	25
<b>1.5. LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</b> .....	26
1.5.1. Facultades de regulación de INDECOPI	26
1.5.2. Código de Protección y defensa del consumidor	27
<b>1.6. Solicitud de costas y costos ante INDECOPI</b> .....	27
1.6.1. Oportunidad	28
1.6.2. Posiciones de Indecopi ante la solicitud de costas y costos.	29
1.6.3. Proceso y procedimiento	31
1.6.4. El caso particular del allanamiento	33
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA</b> .....	35

<b>1. Fuentes de consulta .....</b>	<b>36</b>
<b>1.1. Fuentes primarias .....</b>	<b>36</b>
<b>1.2. Fuentes secundarias .....</b>	<b>36</b>
<b>2. Estrategia Metodológica .....</b>	<b>36</b>
<b>2.1. De observación documental .....</b>	<b>36</b>
<b>3. Tipo y Nivel de la investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1. Tipo:.....</b>	<b>1</b>
<b>3.2. Nivel:.....</b>	<b>1</b>
<b>4. Instrumentos utilizados.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
<b>3. OPERACIONALIZACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>89</b>
<b>4. POSICIONES DEL CONSUMIDOR Y PROVEEDOR .....</b>	<b>93</b>
<b>5. RESPECTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....</b>	<b>95</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>PROPUESTA DE DIRECTIVA .....</b>	<b>99</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>105</b>

## INTRODUCCIÓN

La participación de un individuo dentro de un proceso judicial o de un procedimiento administrativo, ineludiblemente representa un gasto de recursos, no solo económicos, sino que también es necesario el empleo de tiempo y el desarrollo de otras aptitudes que se encuentran siempre enfocadas a lograr el resultado más beneficioso.

Sin embargo, lo cierto es que la forma más eficaz de obtener un resultado claro respecto de la equivalencia de los recursos utilizados para esta finalidad será siempre la equiparación a un monto dinerario que permita resarcir aquellos gastos en los que se han tenido que incurrir a efectos de salir airoso de un proceso judicial o un procedimiento administrativo.

Bajo esta necesidad, nace el trámite de costas y costos, para efectos del presente trabajo de investigación, se limita a aquel que surge de un procedimiento que busca cautelar los derechos del consumidor ante el INDECOPI.

Al respecto, este procedimiento es en sí mismo la última lucha que se efectúa al finalizar un procedimiento de protección al consumidor, pues, se convierte en la culminación de toda la maquinaria que se tuvo que poner en marcha a efectos de recurrir a la protección de las autoridades que deben velar por la integridad de los intereses de los particulares que han visto dañados sus derechos por acción u omisión de los proveedores.

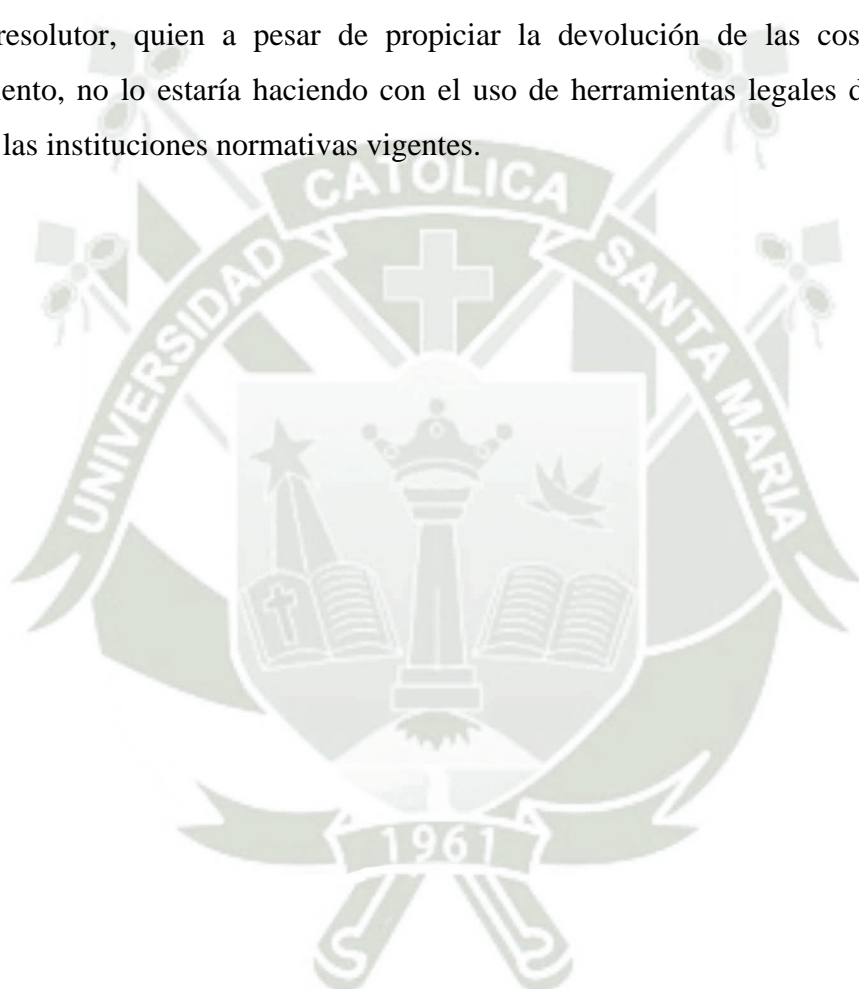
Esta lucha, está sin embargo casi relegada a aquellos criterios que bien pueden haberse forjado los propios resolutores y no tan certeramente en base a una norma en particular, sino que, a lo largo de los años, se ha podido observar una tendencia más subjetiva, que no sería del todo justa, cuando se trata de afectaciones que han requerido la participación de un especialista en la rama a reclamar.

En base a estas situaciones, se ha visto muchas veces que más allá de buscar la unificación de un criterio amparado en normas, se ha recurrido a un criterio propio, a la búsqueda de justificaciones en razonamientos un tanto vagos y no tan claros que logren la satisfacción de una respuesta con apego a la motivación con la que obligatoriamente deben contar las autoridades al momento de emitir cualquier pronunciamiento que disponga los intereses de un individuo y la propia sociedad por reflejo.

Así, todo este despliegue jurídico, será finalmente reflejado en un costo que debe asumir un consumidor que ha visto afectados sus intereses, y debido a la verdadera justicia, le deben ser devueltos, a efectos de evitar que además del perjuicio a sus derechos como consumidor, se le cause además una afectación económica. Sobre el particular, al momento de salir vencedor de un procedimiento, que ha sido impulsado con justa razón, la autoridad no solo ordenará las

medidas correspondientes para corregir las afectaciones al consumidor, sino que, podrá dictar la orden del pago de costas y costos, con la única finalidad de devolver aquellos gastos que se tuvieron que efectuar al momento de exigir el reconocimiento de un derecho afectado.

Sin embargo, a pesar de la amplia cantidad de procedimientos encausados en este fin, no existe a la fecha una forma específica de cuantificar estos montos a devolver por costas y costos y el INDECOPI, recurre a una variedad de justificaciones que no son del todo satisfactorias, pues, no superarían una motivación adecuada y básicamente se reflejarían en análisis independientes de cada resolutor, quien a pesar de propiciar la devolución de las costas y costos del procedimiento, no lo estaría haciendo con el uso de herramientas legales del todo fiables y conforme las instituciones normativas vigentes.





## 1. NOCIONES BÁSICAS

### 1.1. CONSTITUCIÓN Y NORMATIVA

#### 1.1.1. Los derechos del consumidor en la Constitución Política del Perú

Dentro de los alcances del artículo 65° de la Constitución Política del Perú, se han determinado las circunstancias en las que se brinda protección a los derechos de los consumidores en el país. Dicho artículo se encuentra enmarcado en el Título Tercero “Régimen Económico”, indicando que:

*El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. (Constitución Política del Perú, 1993)*

Es en base a este artículo en particular, que se ha tenido a bien el desarrollo de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyos alcances se extienden a razón de que todo consumidor acceda de forma adecuada a los productos o servicios puestos a su disposición en el mercado de forma idónea, propiciando una serie de herramientas que le permitan, de ser el caso, obtener protección efectiva ante conductas que le puedan generar afectación.

Al momento de realizar un análisis más profundo del artículo 65° de la Constitución, podemos verificar que garantiza extremos esenciales en una relación de consumo; el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran en el mercado, así como procurar el cuidado de la salud y seguridad de los consumidores, quienes finalmente, son la población, estos vendrían a ser los pilares sobre los cuales se construye la protección que brinda el Estado a todo producto o servicio que se pone a disposición de un individuo. La información respecto del producto que adquiere, donde se puede enmarcar su procedencia, durabilidad, beneficios, ventajas, desventajas, usos y otros. Luego, cuando se habla de la salud, comprendemos que los productos o servicios, estando de la mano de la

información, no pueden ser nocivos a la salud del consumidor, o al menos obliga a que estos riesgos a su salud, sean informados de forma previa y que cualquier posible riesgo sea comunicado previamente, permitiendo un uso adecuado, responsable y seguro del producto o servicio; y finalmente, la seguridad respecto del mismo, puesto que un producto o servicio debe ser colocado a disposición del consumidor con las debidas precauciones del caso, a efectos que el mismo, resulte particularmente suficiente para cumplir con las expectativas del usuario, sin que se le cause un eventual perjuicio que no haya sido advertido y dentro de los términos eventuales de su uso. (Durand Carrión, 2010)

Estos tres pilares, se encuentran definidos dentro del concepto de Asimetría Informativa. El propio Código de Protección y Defensa del Consumidor, la define como una característica de la transacción comercial, por la cual una de las partes, usualmente el proveedor, puede tener más y mejor información sobre el servicio o producto que coloca en el mercado de los consumidores.

Dicho ello, la facultad de ordenar el pago de costas y costos se encuentra regulada expresamente y obedece a criterios respaldados en la Ley de Procedimiento Administrativo General. Del mismo modo, el artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807 (en adelante, el Decreto Legislativo 807), el cual, establece la facultad de la Comisión para ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la parte denunciante. Por su parte, el Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo, establece que el reembolso de los costos es responsabilidad de la parte vencida, salvo declaración expresa y motivada de la autoridad.

Es en ese sentido que, la base para ordenar el pago de costas y costos es el hecho que el denunciante, debió incurrir en ciertos gastos, que de no haberse configurado la falta administrativa denunciada, no hubieran sido necesarios de realizar.

Por otro lado, 9 de julio de 2017, se publicó la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI, 2017), que modificó la Directiva N° 001-

2015/TRI-INDECOPI (Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, 2015), la cual establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutores del Indecopi. En atención a dicha modificación al marco normativo aplicable a las solicitudes de liquidación de costos, es que se hace necesario evaluar cuáles son los requisitos para el otorgamiento de los mencionados conceptos.

### 1.1.2. Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444

Al encontrarnos ante un procedimiento administrativo, el mismo persigue como finalidad, que la actuación de la Autoridad, sea una llevada siempre bajo la intención de propiciar la protección de los intereses de la población, así como de realizar una actuación en pro de los derechos de los administrados.

En esa línea de ideas, las prerrogativas del procedimiento de costas y costos en los procedimientos administrativos seguidos ante el INDECOPI se rigen bajo el principio del Debido Procedimiento amparado en el artículo IV del Título Preliminar, numeral 1.2; de la Ley 27444 (TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General).

Este principio, sin ser más importante que los demás contemplados de forma expresa en la mencionada ley, recoge como pilar de la actuación de la autoridad administrativa, las condiciones para que se emita un pronunciamiento válido sobre las costas y costos otorgadas dentro del trámite del procedimiento seguido ante el INDECOPI, de lo que se desprende la imperiosa aplicación de los principios de *Razonabilidad* (artículo IV del Título Preliminar, numeral 1.4) sobre el monto a solicitar y el principio de *Presunción de Veracidad* (artículo IV del Título Preliminar, numeral 1.7) respecto de la acreditación de los montos que se indican haber sido utilizados para ejercer la defensa del denunciante. En concordancia con los demás principios que rigen el procedimiento administrativo general.

Así, el artículo 56 de la Ley N° 27444, reconoce que procede el reembolso de los gastos que hayan sido necesarios realizar durante la tramitación del procedimiento administrativo, reconociendo además, expresamente en el inciso 56.2, que en el

caso de los procedimientos trilaterales, las entidades podrían ordenar la condena de costas y costos

### 1.1.3. Ley N° 29571.- Código de Protección y Defensa del Consumidor

El Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, nace a raíz de la necesidad de brindar una protección a los derechos de los consumidores, mediante la adopción de medidas preventivas y positivas, así como la coordinación con diversas instituciones públicas, ciudadanos y empresarios; bajo la dirección de agencias gubernamentales.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, artículo II:

*Tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Código. (Codigo de Proteccion y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, 2010)*

### 1.1.4. Definición de Consumidor y Proveedor del Indecopi

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, efectúa de manera clara la definición, para efectos del procedimiento invocado, de consumidor y proveedor. Así podemos entender que el Consumidor es aquel sujeto que adquiere, usa o disfruta, como destinatario final, productos o servicios en su propio beneficio o el de su grupo cercano, familiar o social. Siempre dentro de un ámbito distinto al de su actividad económica principal. (Carrion, 2007)

De otro lado, también considera como consumidor a aquel microempresario que acredite que, dentro de la relación de consumo, exista asimetría informativa respecto del proveedor.

Finalmente, debe señalarse que, recientemente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ha admitido el criterio que, también será consumidor, aquel sujeto que actué en el ámbito profesional, siempre y cuando los productos o servicios cuestionados no sean normalmente destinados para los fines de su actividad como proveedor, esto es que, no deben resultar inherentes a su actividad o imprescindibles para su desenvolvimiento en el mercado; pues en tal supuesto habrían contratado actuando en un ámbito ajeno a su actividad profesional y, por tanto, se encontrarían en una situación de asimetría informativa. (Piris, 2000)

Por su parte, el Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú (Ley 29571) define como proveedores a las personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que, de manera habitual elaboran, fabrican manipulan, acondicionan, expenden, suministran productos o servicios de cualquier naturaleza a un consumidor. Estando excluido para tales efectos, quien comercia de forma ocasional con algún bien o servicio, como podría una persona que vende un vehículo propio o una casa de manera excepcional.

Ahora bien, es necesario indicar que la definición de proveedor para el Código no incluye diferencia entre persona natural o jurídica, así, no se podrá tomar como tal para beneficio de alguna de las partes, en tanto, la habitualidad a la que hace referencia está ligada más al desarrollo de una actividad concreta con fin económico o lucrativo.

#### **1.1.5. Órganos del INDECOPI.**

A efectos de desarrollar sus facultades, el INDECOPI se ha dividido en diversas instancias a los que ha denominado Órganos.

Estos Órganos, han sido creados con una finalidad expresa y ostentan funciones expresamente reguladas en la Ley de Organización y Funciones ( Decreto Legislativo N° 1033). Del mismo modo, a lo largo de los años, a efectos de propiciar un mejor desenvolvimiento de este organismo, se han emitido diversas normas que han hecho aún más rigurosa la división de los órganos que componen

el INDECOPI, como lo son la Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI.

En esa línea de ideas, tenemos que los Órganos del INDECOPI son:

- Órganos Sumarísimos: que resuelve en primera instancia los procedimientos de su competencia.
- Comisiones: que resuelve en segunda instancia los procedimientos de los Órganos Sumarísimos y en primera el procedimiento ordinario de su competencia.
- Salas Especializadas: que resuelve en segunda instancia los procedimientos de las Comisiones, siendo la última instancia administrativa. Resuelve las contiendas de competencia que se presenten y actúa como emisor de precedentes de observancia obligatoria.

Cabe precisar que, en el caso de los procedimientos de costas y costos, al ser estos iniciados en primera instancia ante el Órganos Sumarísimo competente, la segunda y última instancia se ventila ante la Comisión, por lo que la Sala Especializada en Protección al Consumidor no conocerá estos procedimientos.

#### 1.1.6. Decreto Legislativo N° 807

Según lo señalado por el artículo 7 del Decreto Legislativo N.° 807 – Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI (Decreto Legislativo 807 ):

*La orden para que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento es una facultad de la autoridad administrativa, pudiendo esta motivar su denegatoria en atención a las particularidades de cada caso, por ejemplo, i) la necesidad de acudir a la autoridad para la satisfacción de una pretensión (restitución de derecho vulnerado); ii) la complejidad de la controversia; y iii) la conducta obstruccionista por parte del infractor. (Decreto Legislativo 807 , 1996)*

En base a ello, a todo consumidor, le asiste el derecho a la defensa de sus intereses, así como a solicitar el pago de costas y costos del procedimiento.

La doctrina señala que los costos y costas son un conjunto de desembolsos dinerarios efectuados por un proceso determinado que guardan con esta, relación de causalidad y necesidad. En términos generales la condena de costas y costos merece un juicio favorable desde el punto de vista del derecho de acceso a la justicia por actuar como incentivo para el ejercicio de las pretensiones fundadas, al tiempo que evita con el riesgo de su imposición que se presenten pretensiones con escasa consistencia jurídica regidas por mala fe o temeridad. (Gutierrez Zarsa, 1998)

El debido proceso está consagrado como principio del procedimiento administrativo de conformidad con el artículo IV, inciso 1.2) de la ley, el artículo 1.2) de la parte introductoria de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece:

*“Artículo IV°.- Principios del procedimiento administrativo.*

*1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)*

*1.2 Principio del Debido Procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...).” (Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, 2019)*

Adicionalmente, el Principio de Debida Motivación está expresamente contemplado en el numeral 4) del Artículo 3° y en el Artículo 6° del mismo cuerpo legal, como requisito de validez de los actos administrativos.

Ante esto, queda claro entonces que no solo basta que se ordene el pago de costas y costos nacidos del procedimiento sancionador ante INDECOPI, sino que también, esta orden venga acompañada de los requisitos contemplados para darle validez a su emisión

En línea con lo antes mencionado, la importancia de una decisión motivada por parte de la autoridad necesita que la misma tenga como base en principio que esta se encuentre regulada por el ordenamiento particular y que su emisión, como acto, revista de todas las formalidades que se le hayan estipulado, propiciando así que las partes tomen conocimiento del resultado de sus actos al recurrir ante la autoridad, inclusive, con anterioridad al inicio del procedimiento. Lo cual constituye la materialización del *Principio de predictibilidad*.

#### 1.1.7. Costas y costos

Según el Código Procesal Civil, en el Título XV, las Costas y Costos se definen como:

*Artículo 410.- Costas:*

*Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.*

*Artículo 411.- Costos:*

*Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial. En lo referido a "tasas judiciales", también se deben entender como las "tasas administrativas". (TUO Código Procesal Civil, 1993)*

La legislación vigente prevé la posibilidad de que las decisiones que permitan la aceptación o eliminación de costas y costos a través de documentos ejecutivos, es decir, puedan ser ejecutadas posteriormente ante el Poder Judicial a través de un proceso subjetivamente rápido en comparación con otros procesos legales.

En esa línea de ideas, la legislación, indica que, para la exigencia de costas y costos, será necesario que la autoridad resuelva otorgando las mismas, de manera clara, siempre y cuando se acredite el monto exigido a través de la documentación presentada de manera clara.

*Artículo 412.- Principio de la condena en costas y costos.- El reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración.*

*Artículo 417.- Liquidación de las costas*

*Luego de quedar firme la resolución que impone la condena en costas la parte acreedora tiene la carga de presentar una liquidación de éstas.*

*La liquidación atenderá a las partidas citadas en el artículo 410, debiendo incorporar sólo los gastos judiciales realizados y correspondientes a actuaciones legalmente autorizadas.*

*(...)*

*Artículo 418.- Procedencia de cobro de los costos*

*Para hacer efectivo el cobro de los costos, el vencedor deberá acompañar documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago, así como de los tributos que correspondan. Atendiendo a los documentos presentados, el Juez aprobará el monto.*

*Artículo 419.- Reembolso de las costas y costos*

*El reembolso de las costas y costos se exige ante el Juez de la ejecución y se efectúa dentro del tercer día de quedar firme la resolución que las aprueba. Vencido el plazo, la falta de pago genera intereses legales. (TUO Código Procesal Civil, 1993)*

## **1.2. Conceptos básicos para analizar los criterios de otorgamiento de costas y costos**

### 1.2.1. El procedimiento trilateral

Cuando se analiza el procedimiento administrativo, se verifican una serie de actuaciones del estado a efectos de que el mismo, cautele el cumplimiento del ordenamiento jurídico, siempre con apego a la normativa de mayor rango y tomando como base lo desarrollado en la normativa general y de ahí, regular de forma especial cada supuesto (Camacho, 2003).

Dicho esto, no todo procedimiento administrativo tiene índole litigiosa, o que del resultado dependa la imposición de una sanción a la parte fiscalizada, por ejemplo. En ese sentido, al referirnos al procedimiento administrativo llevado en la vía de INDECOPI, por afectaciones a los derechos del consumidor, estamos hablando de un procedimiento de naturaleza TRILATERAL, en el cual, la autoridad administrativa, llevando a cabo una serie de pasos esquematizados, actúa como un tercero que participa del procedimiento con imparcialidad y ante el cual, los administrados, se encuentran obligados a acatar sus disposiciones.

La Ley de Procedimiento Administrativo General, define el procedimiento trilateral como:

*El procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante un órgano administrativo. (Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, 2019)*

En la misma línea de ideas, Ramón Parada lo define como:

*“El procedimiento triangular es aquel en el que, como en el proceso civil, el órgano administrativo se sitúa en una posición de independencia e imparcialidad frente a dos o más administrados con intereses contrapuestos (‘la administración aparece decidiendo en un conflicto entre particulares, de manera que carece en absoluto de la condición de parte, pues es totalmente ajena a la relación jurídica discutida.’” (Parada, 2010)*

Ante ello, a pesar de ser un procedimiento donde la autoridad definirá la cuestión debatida, sobre el monto de costos principalmente, en tanto las costas, son determinadas por las tasas que hayan sido pagadas, por ejemplo, ya no discutirá el fondo del procedimiento principal, y se avocará únicamente a definir la viabilidad del pago requerido, en concordancia con la orden de pago de costas y costos en el procedimiento principal.

### 1.2.2. La defensa cautiva

La Ley Orgánica del Poder Judicial, en su artículo 289, establece que, son derechos del abogado patrocinante, la exigencia del cumplimiento de la defensa cautiva, ello en su artículo 289, inciso 4.

De otro lado, el Diccionario Jurídico del Poder Judicial del Perú, define como Defensa Cautiva:

*Es aquella defensa que asume un Abogado Colegiado en un proceso, representa el derecho a la libertad de elegir sin ningún tipo de coacción la asistencia y ayuda profesional más favorable. (Poder Judicial del Perú, 2012)*

En el artículo 62 de la Constitución Política del Perú se señala:

*Art. 62.- la Libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual solo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la Ley. (Constitución Política del Perú, 1993)*

Podemos decir entonces que el mencionado artículo tiene por finalidad garantizar la eficacia del derecho a la libertad contractual dentro de los límites establecidos por la ley. Reconociendo además a las personas un amplio margen de libertad para

realizar pactos que constituyan ley entre las partes. Así, la existencia de este artículo se configura como una garantía idónea para remover el riesgo asegurando que sean las partes del contrato y no terceros ajenos a la relación jurídica en cuestión, quienes tengan la última palabra respecto a su contenido.

### **1.2.3. Necesidad de la Presencia de un profesional en el derecho durante el procedimiento**

De lo ya expuesto se denota indudablemente un nexo entre el debido proceso y el respeto del derecho de defensa, en cualquier tipo de procedimiento.

Sin embargo, ante el procedimiento administrativo seguido ante el INDECOPI, no es necesaria la participación de un abogado que cautele la defensa del consumidor. A pesar de ello, la regulación específica, no limita al consumidor de recurrir ante un profesional que lleve las riendas de su procedimiento o que asuma la defensa del proveedor. En ese sentido, la acción de un profesional en derecho dentro del procedimiento administrativo representa el legítimo interés del administrado de propiciar el mejor ejercicio de sus derechos y su defensa, y para ello, puede recurrir al servicio profesional de un abogado, siendo que este representará finalmente un gasto dentro del procedimiento.

### **1.2.4. Pacto de Honorarios**

Según Huamán (2022), el pago de honorarios al abogado que obtiene un pronunciamiento beneficioso para su patrocinado, se encuentra justificado.

Dicho ello, nuestro ordenamiento jurídico, recoge en la variedad de normas con las que cuenta, el reconocimiento del pago de costas y costos.

Dicho esto, es preciso indicar que, el artículo 42° del Decreto Legislativo 807 señala que:

*En los procedimientos seguidos ante las Oficinas, Comisiones y el Tribunal del Indecopi, no es obligatoria la intervención de un abogado, no siendo por ello un requisito de admisibilidad que los escritos o recursos sean*

*autorizados por un letrado. Sin embargo, ello no supone que la autoridad administrativa no pueda verificar, que el consumidor opte por asesorarse por un abogado y desee solicitar el reembolso de los costos, el patrocinio brindado, mediante documentos que sustenten la participación efectiva del abogado en la tramitación del procedimiento. (Decreto Legislativo 807 , 1996)*

De lo antes señalado, es correcto entonces afirmar que, no es necesario que, ante el procedimiento seguido ante INDECOPI, se cuente con un abogado que asuma la defensa de las partes, sin limitar su presencia ni ámbito de acción.

Al respecto, la base para sostener la legalidad de este artículo es que precisamente en procedimiento seguido ante INDECOPI, está destinado a cautelar los intereses del consumidor, flexibilizando su acceso a esta protección del Estado, sin propiciar complicaciones a las partes o hacerlas incurrir en gastos adicionales. Por ello, no es requisito de admisibilidad la presencia del letrado para el inicio del procedimiento. (Lavalle)

#### **1.2.5. Criterios de para la determinación de costos**

Respecto de la forma en la que se determina el monto a entregar por concepto de costos, conforme se ha señalado, si bien el Decreto Legislativo N° 807, no establece una forma específica para que ello suceda, es decir parámetros expresos, la aplicación de lo regulado en los artículos 412° y 414° del Código Procesal Civil, resulta aplicable al procedimiento administrativo, conforme la subsidiaridad normativa amparada en la Ley General de Procedimientos Administrativos. (Zarza, 1998)

Dicho esto, las consideraciones al fijar las costas y sobre todo, costos de un proceso o procedimiento, deben tener en cuenta las instancias e incidencias del caso en particular.

Ello ya ha sido parte del pronunciamiento emitido a través del expediente N° 52-2010-PA/TC, en el cual, en su considerando quinto, señaló que, la determinación de los honorarios – en respecto de la participación de un letrado - debe incluir

dentro de sus consideraciones, no solo el tiempo y la participación de los abogados, sino también el éxito obtenido y su trascendencia, la novedad o dificultad de la cuestión debatida y si es que los servicios profesionales fueron aislados, fijos o constantes.

*“5. Que teniendo presentes las razones esgrimidas por el Juzgado y la Sala, este Tribunal considera que los criterios utilizados para determinar el monto de los honorarios han sido incompletos, pues para ello no sólo debe valorarse la razón del tiempo y la participación de los abogados, sino que también deben tenerse presente otros criterios relevantes, tales como: a) el éxito obtenido y su trascendencia, b) la novedad o dificultad de la cuestión debatida, y c) si los servicios profesionales fueron aislados, fijos o constantes.”*

Por otro lado, en fecha más reciente, se ha determinado que las facultades de fijación de montos de costos, están dentro de las competencias del estado y dentro de sus alcances como parte de la delimitación de los derechos de las partes, en tanto se debe hacer valer el rol de regulación de las relaciones entre los administrados, en ese sentido, a través de la sentencia N° 255-2021, recaída en el expediente N° 3095-2018-PA/TC, con el voto de los entonces magistrados del Tribunal Constitucional, Ledesma Narváez, Ferrero Costa, Miranda Canales, Blume Fortini, Ramos Núñez, Sardón De Taboada y Espinosa-Saldaña Barrera, concluyeron que la fijación de los costos del proceso debe darse proporcionalmente a las incidencias del mismo. Del mismo modo, se concluyó que el monto otorgado, no debe ser obligatoriamente el mismo que fue desembolsado para el ejercicio de la defensa de los interesados, pero tampoco, debe ser muy alejado de este, por lo que deben tomarse en consideración los criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Por otro lado, al respecto de los criterios desarrollados en la sentencia recaída en el expediente N° 0008-2003-AI/TC “LIMA – MAS DE 5000 CIUDADANOS”, respecto del modelo económico de la vigente Constitución, y los extremos referidos a las libertades que garantizan dicho modelo, sobre todo, la libertad al comercio, contratación y trabajo, si bien resultan pertinentes cuando se trata de los pactos

comerciales a los que lleguen el abogado patrocinador y su defendido que resulte además, vencedor del caso, no existe norma alguna en nuestro ordenamiento que pueda sustentar la imposición de dichos acuerdos a la parte vencida de un procedimiento administrativo, o un proceso judicial, pues, son situaciones distintas. Es decir, estas libertades de pactos entre el litigante y el letrado, no se afectan cuando se establecen requisitos y formas en la determinación de costas y costos, sobre todo, si se toma en consideración que quien asume el pago de los costos es la parte vencida, a quien no se le pueden afectar sus derechos en lo referido a la protección al abuso del derecho (Ormachea, 1997), e imponérsele pactos de los cuales no ha sido parte.

En esa línea de ideas, el Estado en efecto, tiene un rol subsidiario en la economía social, procurando que, no se violen los preceptos de razonabilidad y proporcionalidad entre los agentes que participen de las relaciones económicas que entablen, siendo el propio Estado el mecanismo de defensa para los abusos que puedan surgir a consecuencia de las propias libertades que otorga el ordenamiento jurídico. Dicho ello, debe precisarse que no se puede negar que los agentes económicos pueden cometer abusos en las relaciones económicas.

Así, la formulación de los criterios de fijación de costas y costos no irrumpe directamente con el rol subsidiario del Estado, sino que, es en sí una expresión de su rol de control y erradicación de los abusos en términos sustanciales que se materialicen por la propias relaciones que entablen.

Finalmente, es importante indicar que, si bien y en anteriores pronunciamientos emitidos por el Tribunal Constitucional, principalmente en las sentencias recaídas en los expedientes 52-2010-PA y 735-2014-PA/TC, se siguió línea que la parte vencida debía someterse al pacto entre la parte vencedora y su abogado, mediante sentencia recaída en el expediente N° 2575-2018-PA/TC, N° 348-2021, expresamente se ha discrepado de este criterio y se ha redefinido la función del juez – en específico – de una mera aprobación de las solicitudes de pago de costos del proceso, a la facultad de que se realice un análisis de forma crítica y su correspondencia con la realidad del asunto litigioso, que puede interpretarse entonces como la necesidad de la inclusión de criterios de razonabilidad y

proporcionalidad en los montos de costas y costos, y no una mera acción automática de aprobación de las solicitudes. Es preciso reconocer además la salvedad realizada por el magistrado Blume Fortini respecto de las responsabilidades de asumir pagos de costas y costos en los procedimientos entablados contra el estado mismo, sobre lo cual cabe traer a colación que en estos casos se ha desarrollado en varios criterios que el estado puede ser condenado al pago de costas y costos en los procesos laborales y contencioso administrativo laborales (Huamán, 2022).

Dicho esto, es evidente que, el Estado, a través de sus órganos jurisdiccionales y constitucionales además, ha reconocido que cuenta con las facultades de efectuar una regulación de los montos de costas y costos otorgados a la parte vencedora, más aún si se toma en consideración que dichos criterios, no vulneran directamente las libertades económicas de las partes. Por ello, no resultaría inconstitucional que se procure un mecanismo directo para que se establezca una fijación de las costas y costos de un procedimiento seguido ante el INDECOPI.

Siguiendo la misma línea ya el Poder Judicial, a través de la Corte Superior de Lima, precisamente en el expediente 8920-2016, seguido ante el Vigésimo Tercer Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado, en vía de Proceso Contencioso Administrativo, ha determinado que, la administración si se encuentra facultada para regular el importe solicitado por costos, siempre y cuando, tenga en consideración los criterios de razonabilidad y proporcionalidad. Haciendo la atinencia que, respecto de la mencionada sentencia, precisamente se determinó que correspondía declarar la nulidad de la resolución que otorgaba costas y costos, por no haber tomado precisamente en consideración estos principios.

Cabe resaltar que, la directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI y su correspondiente modificatoria la directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI, no prohíben que se legisle sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos, sino que, establecen reglas – llámense pautas - para llevar a cabo estos procedimientos, siendo que además, permiten que la propia autoridad recurra a otros criterios, más allá del mero análisis de la documentación presentada, a efectos de determinar el monto correspondiente a los costos del procedimiento.

### 1.2.6. La razonabilidad y proporcionalidad en los costos del procedimiento

Tomando en consideración el criterio analizado en el punto previo, entonces resulta trascendental ahondar en los principios de razonabilidad y proporcionalidad antes mencionados.

Al respecto, estando expresamente demostrado que mediante pronunciamientos del propio Tribunal Constitucional, principalmente en sentencias recientes, como las mencionadas sentencias N° 255-2021 y N° 348-2021, el rol del estado, en el presente caso a través del INDECOPI, tiene dentro de sus facultades la regulación expresa de los montos que se otorguen como parte de los costos del procedimiento. Pues no limita, *choca* o entorpece con las libertades contractuales que contempla la propia Constitución, en la medida en que, si bien los agentes que se conducen en el mercado gozan de plena libertad de contratación y fijación de los precios que cobrarán por sus servicios por ejemplo, ello no puede ir en contra de los otros preceptos que regulan las relaciones entre las partes de un procedimiento administrativo por ejemplo, inclusive un proceso judicial. Esto en la medida que, aquella parte vencida que participe de un procedimiento administrativo no podría haber por ejemplo acordado o haberse sometido al pago de los costos con su parte contraria, quien por el contrario, con la finalidad de resguardar sus intereses, si pudo haber pactado, sin la participación del contrario, con su asesor legal o abogado, aquel monto a cobrar. Es decir, no se le podría oponer a un tercero el pacto de otros respecto de los honorarios profesionales que resultasen, independientemente del resultado obtenido o el despliegue realizado para el cometido principal, que en casi todos los supuestos, sería el de resultar vencedor del procedimiento en el que se encuentren enfrascados. Esto ya ha sido parte del análisis en el punto previo, en el que a través del expediente N° 0008-2003-AI/TC “LIMA – MAS DE 5000 CIUDADANOS”, y las definiciones brindadas por algunos juristas de renombre, y la propia lógica jurídica, no podría esperarse que un acuerdo de terceros alcance a un particular, que no participó directamente en la relación jurídica, ni siquiera a niveles iniciales o preparatorios.

En esa línea de ideas, la jurisprudencia peruana, sobre todo aquella que nace del ámbito constitucional, no hace una diferencia clara entre los principios de razonabilidad y proporcionalidad. Esto lo podemos apreciar claramente en reiterados pronunciamientos del Tribunal Constitucional, que a través de sus sentencias, como por ejemplo la recaída en el expediente N.º 2192-2004-AA /TC y otras, entremezcla la definición de estos principios como similares, sino como uno solo y los acerca al contenido del artículo 200 de la Constitución Política del Perú que señala en su último párrafo, en torno a los procesos constitucionales que:

(...)

*Cuando se interponen acciones de esta naturaleza en relación con derechos restringidos o suspendidos, el órgano jurisdiccional competente examina la razonabilidad y la proporcionalidad del acto restrictivo. No corresponde al juez cuestionar la declaración del estado de emergencia ni de sitio.*

(...)

Por ello, como **razonabilidad**, podemos entender que, a la luz de un procedimiento administrativo por ejemplo, es aquella valoración otorgada a las motivaciones de los intervinientes del procedimiento para acudir no solo ante la tutela del órgano jurisdiccional, sino también a la decisión que se plasma en el pronunciamiento de quien emite juicio y finaliza la etapa procedimental a través a través de una resolución o una sentencia en el caso de un proceso judicial, en estricto, cuáles son las motivaciones de los intervinientes. Mientras que la **proporcionalidad**, se entiende como la ponderación de los actos necesarios para el resultado esperado y la equiparación con el mismo, en tanto este puede ser positivo, intermedio o negativo.

Por ello, de manera adecuada, en el mencionado expediente N.º 2192-2004-AA /TC, el máximo órgano constitucional, identificó en el argumento 17 de la sentencia que recae sobre el mismo que, la legalidad de un acto está estrechamente ligada a la proporcionalidad con la cual se ejerce un derecho y el poder con el cual las autoridades del Estado regulan este ejercicio de derechos, a fin de garantizar una convivencia equiparada y justa. En ese sentido, es adecuado señalar que el Estado

si puede intervenir en las libertades de los individuos, de manera proporcionada y con la única finalidad de garantizar precisamente sus derechos, pues no debe escapar del análisis *global* de cada situación que los derechos son irrestrictos a todas las personas, y se protegen en igualdad de condiciones para todos, en el presente caso, para la parte vencedora y la parte vencida.

### **1.3. INDECOPI**

#### **1.3.1. Funciones del INDECOPI**

La aparición del INDECOPI data del año 1992, cuando a través del Decreto Ley N° 25868, se Crea el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

El INDECOPI, es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, quien como un organismo público autónomo, y con facultades expresas reguladas mediante norma especial, fomenta en el mercado mejores decisiones de consumo, garantizando a su vez, la protección de la salud y seguridad de los consumidores, a través de políticas internas de prevención y solución de conflictos, ostentando la posibilidad de imponer, cuando resulte pertinente las multas y demás sanciones que se encuentran reguladas, tomando en consideración, que precisamente, el INDECOPI, actúa como una institución que a través de la interpretación normativa que realiza, regula las relaciones entre los administrados, a efectos de cautelar el cumplimiento de las leyes. De ello, se desprenden como parte de sus competencias que el INDECOPI pueda imponer sanciones, ordenar medidas correctivas y hasta determinar el pago de costas y costos, conforme corresponda. Esto según su propia Ley de Organización y Funciones.

En esa línea de ideas, el INDECOPI, tiene a su cargo la ejecución de las políticas nacionales de Protección al Consumidor, pudiendo aplicar y proponer normativa con la finalidad de defender y fortalecer los derechos de los administrados.

### **1.4. EL PROCEDIMIENTO ANTE INDECOPI**

#### 1.4.1. Del inicio del procedimiento administrativo de parte

La Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 1 de mayo del 2021, es el documento legal que regula actualmente el procedimiento a seguir ante el INDECOPI - Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI.

En esa línea de ideas, se aprecia que la mencionada directiva, en su Título II, artículo 5, regula el procedimiento administrativo a iniciativa de parte, a efectos del procedimiento seguido ante INDECOPI.

Esto en la normativa es conocido como el derecho a la petición administrativa y está regulado en el artículo 115 de la Ley 27444.

Del mismo modo, la postulación y tramitación del procedimiento ante el INDECOPI, se encuentra regulado en la “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, a continuación, hacemos un breve repaso del procedimiento:

- a) Presentación de la denuncia, dentro del plazo comprendido en los dos primeros años del hecho infractor, de conformidad con el artículo 121 de la Ley 29571.
- b) Examen de Admisibilidad, contemplado en las mencionadas directivas.
- c) Admisión a trámite, dentro de los 20 días hábiles de la recepción de la denuncia, de conformidad con el artículo 4.3 de la Directiva 06-2017-DIR-COD-INDECOPI
- d) Notificación, 5 días hábiles para descargos del denunciado, de conformidad con la Directiva 06-001-2021-COD-INDECOPI
- e) Tramitación de los descargos
- f) Informe Final de Instrucción, cuando corresponda.
- g) Resolución final

Haciendo además la precisión que la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, ha regulado un plazo de tramitación para los procedimientos seguidos ante el Órgano

Sumarísimo de 30 días hábiles y de 120 días hábiles para los seguidos ante la Comisión, en tanto, aquellos casos ventilados ante la Sala reinician el plazo seguido ante la Comisión.

De lo antes señalado, se puede advertir que, dado que el procedimiento administrativo seguido ante el INDECOPI tiene una serie de etapas que propician la presentación de escritos, la participación de las partes es activa en tanto tienen la oportunidad de fundar sus posiciones sobre aquella pretensión que defiendan.

## 1.5. LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS

### 1.5.1. Facultades de regulación de INDECOPI

Según la normativa existente:

*Para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas o medidas cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, conforme a lo previsto en su Ley de Organización y Funciones aprobada por Decreto Legislativo N° 1033. (Decreto Legislativo 807, 1996)*

Dicho ello, el INDECOPI, se encuentra facultado expresamente a efectuar y realizar la regulación de las relaciones entre los consumidores y proveedores, sin embargo, no tiene, al menos de forma expresa facultad alguna de regular el monto solicitado en calidad de costos.

Sin embargo, ello no es impedimento alguno para que la autoridad administrativa efectúe una evaluación de los montos que son solicitados y otorgados finalmente. Esto en tanto a lo largo de diversos pronunciamientos, incluidos los analizados en el presente trabajo de investigación alegan la necesidad de evitar el otorgamiento de costas y sobre todo costos que vulneren los principios de razonabilidad y eviten a su vez la configuración del abuso del derecho.

### 1.5.2. Código de Protección y defensa del consumidor

Según El Artículo 106 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, son procedimientos a cargo de INDECOPI:

*“Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos, Por incumplimiento de medidas correctivas, Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento, Por incumplimiento de mandato cautelar”. (Codigo de Proteccion y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, 2010)*

Ahora bien, la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, ha establecido que el procedimiento de costas y costos se ventile en primera instancia en el ORPS, mientras que la segunda instancia será ventilada en la Comisión de Protección al Consumidor adscrita a la Oficina Regional correspondiente, por lo que, respecto de estos pronunciamientos y tomando en consideración el principio de pluralidad de instancias, serán únicamente estos órganos del INDECOPI, los encargados de revisar estas solicitudes, ocasionando que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, no tenga participación en estos procedimientos, limitándose de esta forma el acceso a un criterio más uniforme. En tanto debe considerarse que, es precisamente la Sala, quien a través de sus pronunciamientos, puede discernir en aquellas situaciones en las que las distintas Comisiones a nivel nacional, pudiesen tener discrepancias y propiciar la instauración de un criterio más uniforme.

Del mismo modo, conforme se ha definido, el procedimiento seguido ante INDECOPI, relacionados a las afectaciones a los derechos del consumidor, al ser uno de naturaleza *trilateral*, se aplicará respecto de aquellos que son de índole sancionadora, en el que participen dos partes en litis, por lo que es correcto afirmar que, en aquellos procedimientos nacidos a iniciativa de parte, no habrá condena de costas y costos, pues se dan en concordancia con las facultades de fiscalización y control que ostenta la autoridad administrativa.

### 1.6. Solicitud de costas y costos ante INDECOPI

### 1.6.1. Oportunidad

La oportunidad pertinente para la presentación de la solicitud de costas y costos, en el procedimiento seguido ante INDECOPI, y en otros seguidos ante otras autoridades, se abre paso, una vez que se ha concluido el procedimiento principal, habiéndose obtenido un pronunciamiento favorable, para efectos del presente análisis, responde al consumidor que haya salido victorioso del procedimiento, habiéndose concluido la vía administrativa.

En esa línea de ideas, de conformidad con el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, será el Órgano competente de emitir pronunciamiento final en el procedimiento, quien, al resolver, se pronunciará respecto del otorgamiento o no de costas y costos del procedimiento. Para ello, luego de la conclusión y consentimiento de la mencionada resolución, se podrá solicitar el reembolso de costas y costos a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

En tal sentido y a fin de hacer efectivo el cobro de los costos, constituye un requisito indispensable que el solicitante acredite la participación efectiva de su abogado en el respectivo procedimiento, máxime si se tiene presente la aplicación del principio de verdad material en los procedimientos administrativos.

Debe indicarse además que, el Decreto Legislativo 807 - Facultades, normas y organización del INDECOPI, no prevé el reembolso de costas y costos del procedimiento al proveedor denunciado como infractor, en caso la resolución le sea favorable.

Adicionalmente y conforme a lo señalado en el numeral 6 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, se establecen los siguientes requisitos para determinar el otorgamiento de los costos:

- a) Un pronunciamiento firme que ordene el pago de los costos del procedimiento.
- b) En el caso de los costos, el pago de estos debe encontrarse sustentado a través de facturas o recibos por honorarios.

c) El pago del impuesto a la renta, en aquellos casos que corresponda.

### 1.6.2. Posiciones de Indecopi ante la solicitud de costas y costos.

De conformidad con los artículos 1.1, 1.2 y 1.4, de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, se establece que:

*1.1. Las solicitudes de liquidación de costas y costos por parte de los administrados derivan de un mandato contenido en un acto administrativo firme emitido por un órgano resolutorio del Indecopi, dentro de un procedimiento administrativo principal o por incumplimiento de mandatos, tales como los procedimientos por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de liquidación de costas y costos, incumplimiento de medidas cautelares, así como incumplimiento de acuerdos conciliatorios.*

*1.2. La tramitación de las solicitudes antes señaladas tiene como presupuesto que el expediente principal o el de incumplimiento de mandatos, en el cual se haya emitido la condena de costas y costos, se encuentre concluido en todos sus extremos.*

*1.4. La tramitación de las solicitudes de liquidación de costas y costos se efectuará en el mismo expediente en el cual se dictó el mandato de costas y costos. (Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, 2015)*

Dicho ello, conforme se ha indicado previamente, al no existir de manera explícita una norma que autorice la regulación de costas y costos, la autoridad administrativa, recurre a los criterios de aplicación supletoria de normas y en concordancia con los artículos 412 y 414 del Código Procesal Civil, regula los alcances de la condena de costas y costos, tanto en lo referido al monto, como en los obligados.

Al respecto, el INDECOPI, reconoce la capacidad que ostenta de ordenar el pago de costas y costos, a partir de su norma general, la cual en el artículo 54 de la Ley 27444, invoca que, ante la participación del procedimiento administrativo, corresponde el reembolso de los gastos incurridos y más expresamente con lo regulado en el Decreto Legislativo 807. Por lo que INDECOPI parte de la posición que cuando menos se encuentra facultado para ordenar el pago de costas y costos.

Por otro lado, en cuanto a la regulación de estos montos, es donde nace el conflicto advertido en el presente trabajo de investigación, pues, si bien mediante las mencionadas directivas, el INDECOPI tiene un procedimiento para tramitar los procedimientos de costas y costos, no tiene reguladas de manera expresa el monto a ser devuelto a los denunciantes vencedores. (Navarro, 2016)

Dicho ello, a efectos de clarificar una postura recurrente por parte del INDECOPI en estos procedimientos, es pertinente resaltar su argumentación en un proceso contencioso administrativo, precisamente el expediente 8920-2016, seguido ante el Vigésimo Tercer Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado; en el que el INDECOPI, resume la totalidad de sus argumentos, mismos que plasma en sus resoluciones de liquidación de costas y costos y alega, que, en concordancia con los alcances de la mencionada norma supletoria, la administración si se encontraría facultada a efectuar una regulación de los importes solicitados por costos del procedimiento, tomando en consideración los siguientes extremos:

- a) Éxito obtenido
- b) Trascendencia
- c) Novedad o dificultad de la cuestión debatida
- d) Forma de prestación del servicio profesional.

Estos aparentes lineamientos, se verifican por primera vez en la Resolución emitida en el expediente 52-2010-PA/TC emitida por el Tribunal constitucional. La cual no solo emitió estos criterios para regular las costas y costos en el proceso judicial, sino que además señaló que la mera participación del abogado y la duración del trámite, no son suficientes. Debiendo tomarse en consideración los criterios mencionados. Es decir, la autoridad administrativa, al no contar con una norma expresa que la faculte a regular los montos de costas y costos, primero, reconoce esta falencia; y segundo, acepta que recurre al criterio judicial para emitir sus pronunciamientos en los procedimientos de costas y costos.

Siendo ello, es correcto advertir que, si bien el INDECOPI, asume como propios los criterios de regulación de costas y costos contenidos en el proceso judicial; debe

señalarse que, la naturaleza de su procedimiento es distinta y sus facultades no son las mismas, por lo que el utilizar una fuente normativa supletoria no alcanza para superar los conflictos surgidos ante la inexistencia de norma expresa.

### 1.6.3. Proceso y procedimiento

A raíz de lo antes señalado, es necesario diferenciar los conceptos de proceso y procedimiento a efectos de entender el alcance de las facultades del INDECOPI.

Para el jurista italiano Francesco Carnelutti, mientras el proceso es:

*La suma de los actos que se cumplen para la composición de la Litis.*

El procedimiento es:

*El orden o sucesión de su cumplimiento.*

Cuando se habla de un “*proceso*”, se hace referencia a la actividad jurisdiccional ejercida por el Poder Judicial a través de sus distintos juzgados, en tanto, existe la discusión de una situación litigiosa, nacida del ejercicio de la acción civil, penal, constitucional, laboral y otras que correspondan, a través de aquellas situaciones que hayan sido recogidas expresamente en el cuerpo normativo, es decir, los correspondientes códigos que regulan situaciones concretas. En esa línea de ideas, un proceso está más ligado a ser entendido como un todo regulado en estricto cumplimiento de la norma.

De otro lado, cuando se habla de “*procedimiento*”, este debe entenderse como una sucesión de acciones esquematizadas y pautadas; de tal modo que las partes involucradas cumplan uno a uno los requerimientos procedimentales, y así, se respete el orden, que, a su vez, brinda la seguridad jurídica a los actos de las partes.

De este modo, se puede afirmar entonces que un proceso contiene en sí un procedimiento o sucesión de actos, sin embargo, es necesario aclarar que mientras el procedimiento busca la organización de las acciones a seguir para lograr una determinada finalidad, el proceso, buscará la emisión de una decisión de índole jurisdiccional, cuyo resultado será siempre que se plasme el resultado del análisis que efectúe un juez, en el caso de la actividad jurisdiccional, a través de una sentencia por ejemplo.

Debido a lo antes señalado, en el caso del procedimiento administrativo seguido ante el INDECOPI, respecto de los procedimientos de protección al consumidor, la naturaleza de este es uno sancionador, cuyo resultado esperado será no solo el de analizar el comportamiento del proveedor respecto de los usuarios o consumidores, sino también de desalentar los comportamientos contrarios a lo regulado en la normativa expresa, que, para el presente caso, es la Ley N° 29571 Código de Protección al Consumidor, a través de la imposición de las multas correspondientes. Dicho esto, el procedimiento de INDECOPI se puede resumir en el ejercicio de la potestad fiscalizadora que ostenta en el marco de sus facultades de supervisión y control del cumplimiento respecto de los derechos e intereses de las partes, no solo del consumidor, sino del mercado en general, conforme se encuentra regulado en el Decreto Legislativo 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, que para tales efectos, ante el inicio del procedimiento a iniciativa de parte o de oficio, conmina a que sea el denunciado quien deba satisfacer los requerimientos de la autoridad, demostrando que su comportamiento ha sido el adecuado de conformidad con la norma.

Es aquí donde reside la mayor diferencia entre las facultades de un juez, por ejemplo, en su actuación dentro del proceso, en el que, de conformidad con lo señalado en el Artículo tercero del Título Preliminar del TUO del Código Procesal Civil:

*Artículo III.- Fines del proceso e integración de la norma procesal*  
*El Juez deberá atender a que la finalidad concreta del proceso es resolver un conflicto de intereses o eliminar una incertidumbre, ambas con relevancia jurídica, haciendo efectivos los derechos sustanciales, y que su finalidad abstracta es lograr la paz social en justicia. (TUO Código Procesal Civil, 1993)*

De lo que se entiende que el juez buscará la eliminación de la incertidumbre y efectivización de los derechos ya reconocidos en un caso particular, mientras que, en el procedimiento administrativo, de conformidad con el Artículo segundo del Título Preliminar de la Ley N° 29571,

#### *Artículo II.- Finalidad*

*El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Código. (Codigo de Proteccion y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, 2010)*

De lo que se desprende que el INDECOPI, en el caso de procedimiento de protección al consumidor, tiene como principal objetivo la reducción de la asimetría informativa, a efectos de corregir prácticas adversas a los intereses de los consumidores y buscar en todo momento que estos accedan a productos y servicios idóneos, dentro de los alcances de la norma.

No debe dejar de señalarse además que, como se ha indicado anteriormente, el procedimiento seguido ante el INDECOPI, en lo referido a situaciones de protección al consumidor, resulta en el llamado *procedimiento trilateral o cuasi jurisdiccional*, el cual, si bien en todos los casos es de naturaleza sancionadora, el procedimiento de costas y costos, se podrá accionar, cuando se haya determinado la comisión de una infracción por parte del denunciado, resultando el mismo además responsable por la misma.

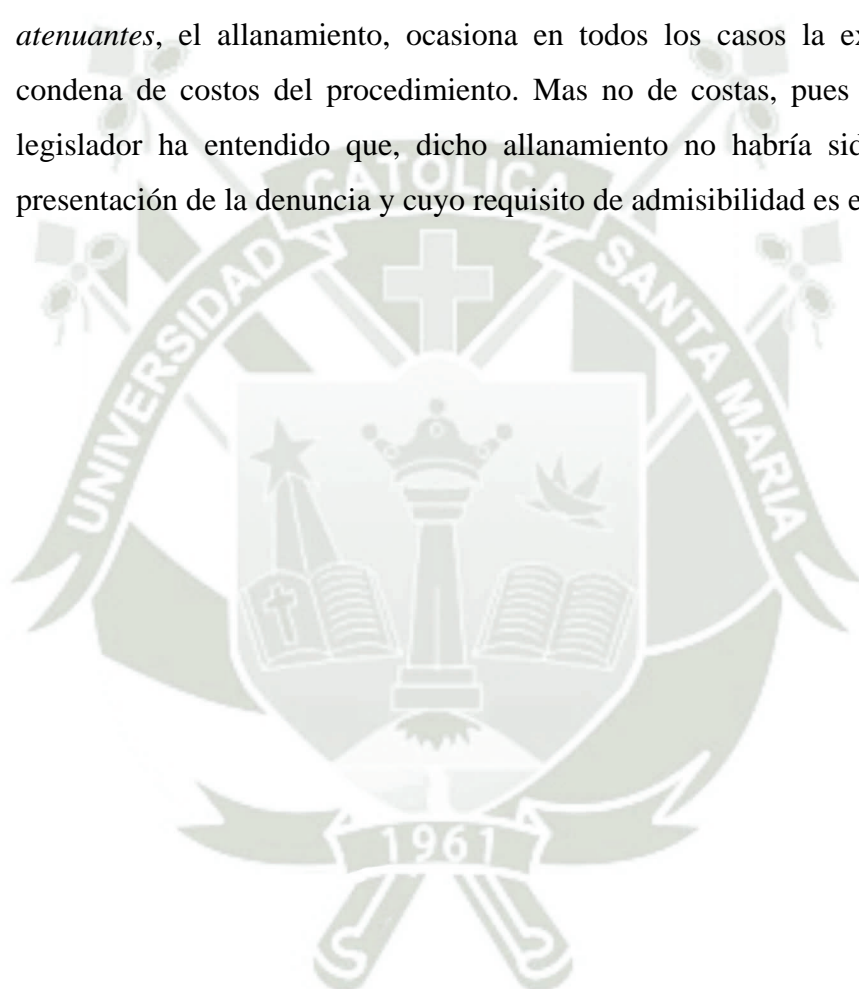
#### **1.6.4. El caso particular del allanamiento**

Resulta pertinente señalar ciertos extremos referidos a la figura del allanamiento y su impacto en la condena de costas y costos de los procedimientos ante el INDECOPI.

Conforme se ha regulado en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al ser el procedimiento de protección al consumidor uno de naturaleza sancionadora, es necesaria la efectivización de un criterio para la graduación de las

sanciones a imponer, siendo que con la graduación de esta sanción, nace la posibilidad de aplicar situaciones agravantes y atenuantes.

Un caso particular de atenuante es el allanamiento que plantea el proveedor ante la denuncia efectuada por el consumidor, mismo que no solo concluye con el procedimiento sin que haya un análisis sobre el fondo de la cuestión, sino que además, conforme se ha desarrollado en el numeral 3 de las *circunstancias atenuantes*, el allanamiento, ocasiona en todos los casos la exoneración de la condena de costos del procedimiento. Mas no de costas, pues objetivamente el legislador ha entendido que, dicho allanamiento no habría sido posible sin la presentación de la denuncia y cuyo requisito de admisibilidad es el pago de la tasa.





**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## 1. Fuentes de consulta

### 1.1. Fuentes primarias

Resoluciones Emitidas por el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de INDECOPI.

### 1.2. Fuentes secundarias

- Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571).
- Código Civil del Perú.
- Código Procesal Civil.
- Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI – “Directiva que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutivos del INDECOPI”

## 2. Estrategia Metodológica

### 2.1. De observación documental

- Se analizaron los casos de solicitudes de costas y costos iniciados durante el año 2021, mismos que de acuerdo con la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, fueron tramitados ante la autoridad competente para los Procedimientos de Protección al Consumidor, es decir, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS), en conformidad con la Ley N° 29571 en primera instancia.
- Caber resaltar que, durante el año 2021, se tramitaron los Expedientes del 1-2021/PS0-INDECOPI AQP al 40-2021/PS0-INDECOPI AQP.
- Para el caso en concreto se tomó en cuenta únicamente el planteamiento efectuado en Primera Instancia, dado que en Segunda Instancia es competente la Comisión de Protección al Consumidor. A efectos de la presente investigación, no se analizaron las resoluciones emitidas en segunda instancia.
- Del Resultado de la Consulta Efectuada en el Portal WEB de Consultas de Expedientes Publico del INDECOPI del Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de INDECOPI, se tiene que durante el año 2021 se han iniciado en total 40 Procedimientos de Liquidación de Costas y Costos, con

resultados variados, para efectos de la presente investigación se tomaron en cuenta únicamente aquellos procedimientos que hayan sido admitidos a trámite, quedando un total de 33 expedientes de Liquidación de Costas y Costos con Resolución Final de Primera Instancia tramitados durante el año 2021 en la Oficina Regional del Indecopi Arequipa. Según la consulta efectuada al 1 de mayo del 2022.

- Cabe mencionar que, dada la naturaleza de algunos procedimientos ventilados, existe probabilidad que, en el rango a investigar, se dificulte y en algunos casos se imposibilite el acceso a las resoluciones finales, toda vez que existen algunos expedientes con “reserva de confidencialidad” o a la fecha se están ventilando en segunda instancia, lo que imposibilita el acceso al expediente por encontrarse en otra área, lo que podrá disminuir el número de expedientes a analizar.
- Es importante señalar que se optó por realizar el análisis de los expedientes generados durante el año 2021 en la medida que a raíz de las modificatorias realizadas a la Directiva 01-2015/TRI-INDECOPI, y los cambios de criterios a raíz de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional incluso el resultado de los primeros procesos contencioso-administrativos, recién durante el año 2021 se pudieron verificar las incidencias de estas nuevas perspectivas, incidiendo en la imperante obligatoriedad de la aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad

### 3. Tipo y Nivel de la investigación

**3.1. Tipo:**

Documental

**3.2. Nivel:**

Descriptiva



#### 4. Instrumentos utilizados

Fichas de investigación: ficha de observación documentada para la revisión de expedientes, resoluciones, etc.

Se debe tomar en cuenta que las fichas de observación permitieron tomar en cuenta el sentido de la resolución, dado que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) puede otorgar, denegar u otorgar parcialmente las costas y costos, así mismo permite demostrar el criterio utilizado para resolver la solicitud de costas y costos.





El presente capítulo será útil para poder entender el resultado de la investigación documental realizada, así como la metodología aplicada.

Dicho ello, al haber efectuado la revisión de las resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, adscrito a la Oficina Regional de Arequipa - INDECOPI, se ha logrado obtener no solo la información relevante relacionada a la problemática planteada, sino también, su comprensión y la respuesta a la hipótesis planteada.

En ese sentido, conforme la naturaleza de la presente investigación, desarrollada en el capítulo metodológico y las bases teóricas consultadas, han propiciado la obtención de resultado tangibles y válidos para sentar una posición respecto de ellos.

Por ello, la utilización de la metodología descrita ha sido la más favorable para la comprobación de la hipótesis planteada y la sustentación de la problemática advertida, generando además una adecuada obtención de conclusiones.

Cabe señalar que, al ser las unidades estudio, las resoluciones emitidas por el órgano administrativo correspondiente, la visión obtenida resulta ser amplia, clara y limitada a un solo criterio resolutivo, no adoleciendo de injerencias externas que pudiesen afectar el resultado obtenido.

## **1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Los resultados de la presente investigación nacen del análisis técnico de 33 resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, adscrito a la Oficina Regional de Arequipa – INDECOPI, de conformidad con lo expuesto en la metodología que se aplica al presente trabajo de investigación.

Así, el resultado de la presente investigación es el reflejo de los considerandos expuestos en las mencionadas resoluciones.

Cabe precisar que además, la información obtenida ha sido fruto de una solicitud de Acceso a la Información Pública remitida de manera directa a la Oficina Regional de INDECOP – Arequipa, misma que fue contestada a través de la carta N° 000039-2022-AQP/INDECOPI, siendo que el acceso a las resoluciones analizadas fue brindado y por ende autorizado por el propio INDECOPI. Más aún si se considera que los documentos revisados son públicos.

A continuación, se efectúa un resumen de las consideraciones más relevantes respecto de las resoluciones analizadas:

<p>1.</p>	<p>EXPEDIENTE: 003-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante :</b> MILTON ABRIGO QUISPE</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado MILTON ABRIGO QUISPE</p> <p><b>Administrado:</b> BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> Fecha: 15 de mayo de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a Banco de Crédito del Perú por infracción al artículo 19° porque no habría cumplido con prestar las medidas de seguridad pertinentes para la Tarjeta de Crédito correspondiente a la cuenta N° 215-25974584 de titularidad del señor Abrigo, puesto que permitió que terceras personas sin su autorización, efectúen el 30 de diciembre de 2019, cuatro (4) operaciones por internet por el monto total de S/ 9 969,42 soles, las cuales se facilitaron debido a que el denunciado no cumplió con advertir que las mismas serían inusuales.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración:</b> Del 03 de marzo de 2020 al 14 de enero de 2021 (aproximadamente 9 meses, debiendo restarse el tiempo de suspensión de procedimiento).</p>
-----------	---	---

<p>2.</p>	<p>EXPEDIENTE: 008-2021- LCC/PS0-INDECOPI- AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> CASTILLO CHAMBI CHRISTIAN JEFFERSON</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado CHRISTIAN JEFFERSON CASTILLO CHAMBI</p> <p><b>Administrado:</b> BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 26 de mayo de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Sancionador por infracción al artículo 88° del Código en contra de Interbank porque no habría brindado una respuesta dentro del plazo legal al reclamo N° 29577808 presentado por el recurrente el 31 de julio de 2020.</p> <p>Sancionador por infracción al artículo 19° del Código en contra de Interbank porque habría consignado una fecha de presentación distinta respecto al reclamo N° 29577808, toda vez que consignó como fecha de presentación el 06 de agosto de 2020, cuando en realidad fue presentado el 31 de julio de 2020</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> 01 de septiembre de 2020 al 11 de febrero de 2021 (aproximadamente 05 meses y 2 semanas).</p>
-----------	---	--

<p>3.</p>	<p>EXPEDIENTE: 013-2021- LCC/PS0-INDECOPI- AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> AUGUSTO JESÚS ESQUIVEL DELGADO</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado AUGUSTO JESÚS ESQUIVEL DELGADO</p> <p><b>Administrado:</b> EMPRESA RAZER STORE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.</p> <p><b>Resol. Final:</b> 15 de junio de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> No se convocó a audiencia de conciliación diligencia de informe oral. No se convocó a diligencia de informe oral.</p> <p><b>Instancias:</b> El procedimiento se desarrolló en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> El procedimiento tuvo una duración de cinco (05) meses aproximadamente.</p>
<p>4.</p>	<p>EXPEDIENTE: 014-2021- LCC/PS0-INDECOPI- AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> SUCY LUCY TAPIA CARPIO</p> <p><b>Interesada:</b> Abogado SUCY LUCY TAPIA CARPIO</p> <p><b>Administrado:</b> CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.</p>

		<p><b>MATERIA:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 15 de junio de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a CrediScotia por infracción al artículo 19° porque habría permitido que terceras personas, efectúen con su tarjeta de crédito, sin su autorización 4 consumos, los mismos que generaron una deuda por la que fue reportada ante las centrales de riesgo y que conllevaron a que se materialicen actos de cobranza en su contra.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 02 de julio de 2020 al 18 de diciembre de 2020 (aproximadamente cinco (5) meses).</p>
5.	<p>EXPEDIENTE: 005-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC</p>	<p><b>Denunciante:</b> ROSA MARÍA BERNAOLA PINO</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado MILTON ABRIGO QUISPE</p> <p><b>Denunciados:</b> SERVI MEDIC CORPORATION S.A.C. TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRA ACTIVIDADES N.C.P.</p>

		<p><b>Resol. Final:</b> 01 de julio de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> observa que de los actuados en el procedimiento seguido en el Expediente N° 762-2019/PSO-INDECOPI-AQP, el señor Milton André Vera Alfaro, abogado del denunciante, ha suscrito dos (02) escritos presentados por el recurrente a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y presentación en el mencionado procedimiento, con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación: Escrito de denuncia Si, escrito denominado Téngase presente, Si.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Un año y tres meses aproximadamente.</p>
6.	EXPEDIENTE: 007-2020/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC	<p><b>Denunciante:</b> HEMACO E.I.R.L.</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado JOSÉ ANTONIO HUACO SALAS</p> <p><b>Denunciado:</b> BANCO DE CRÉDITO DEL PERU S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 23 de junio de 2021</p>

		<p><b>Procedimiento:</b> Los actuados en el procedimiento seguido en el Expediente N° 224-2017/CPC-INDECOPI-AQP, el señor José Antonio Huaco Salas, abogado del denunciante, ha suscrito tres (03) escritos presentados por el recurrente a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y representación en el mencionado procedimiento, con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación: Escrito de denuncia, Escrito denominado “Adjunto documentación y otro”. Escrito denominado: “Absolución del traslado de la apelación y otro” todo firma el abogado José Antonio Huaco Salas, Si.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Un año y ocho meses aproximadamente.</p>
7.	EXPEDIENTE: 020-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AQP	<p><b>Denunciante:</b> PERCY DAVID AMADO ARIAS</p> <p><b>Interesado:</b> PERCY DAVID AMADO ARIAS</p> <p><b>Denunciado:</b> TELEFÓNICA ACTIVA PERU S.A.</p> <p><b>Materia:</b> IMPROCEDENCIA</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p><b>Resol. Final:</b> 05 de julio de 2021</p>

		<p><b>Procedimiento:</b> El denunciante presentó su solicitud de liquidación de costas y costos, esto es el 22 de junio de 2021, se encontraban suspendidos todos los efectos de la Resolución Final N° 220-2021/PS0-INDECOPI-AQP recaída en el expediente N° 183-2021/PS0-INDECOPI-AQP, dado que con fecha 18 de junio de 2021, el proveedor denunciado presentó un recurso impugnatorio, el mismo que se encontraba en evaluación para determinar si cumplía con los requisitos y/o exigencias establecidas para concederse y elevarse a segunda instancia; por consecuencia, al no existir aún un pronunciamiento de la segunda instancia sobre el medio impugnatorio presentado, es que se evidencia que el denunciante carece de interés para obrar.</p> <p><b>Instancias:</b> El procedimiento se desarrolló en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.</p> <p><b>Duración del procedimiento: -</b></p>
8.	EXPEDIENTE: 016-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AQP	<p><b>Denunciante:</b> SUSANNE KIMBERLY TACUSI RUSSELL</p> <p><b>Denunciado:</b> COLEGIOS PERUANOS ACTIVA PERU S.A.</p> <p><b>Materia:</b> IMPROCEDENCIA</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p><b>Resol. Final:</b> 06 de julio de 2021</p>

		<p><b>Procedimiento:</b> El procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor (Expediente N° 251-2019/CPC-INDECOPI-AQP) existe una Resolución Final N° 197-2020/CPC-INDECOPI-AQP; también se advierte que la Sala devolvió el expediente a su órgano de origen para que cumpla con lo ordenado en su resolución</p> <p><b>Instancias:</b> El procedimiento se desarrolló en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.</p>
9.	<p>EXPEDIENTE: 004-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> ANTONY SAMIER ABARCA ZAMATA</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado ANTONY SAMIER ABARCA ZAMATA</p> <p><b>Administrado:</b> DESARROLLO EDUCATIVO S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> EDUCACIÓN</p> <p><b>Resol. Final:</b> 15 de julio de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a Certus por infracción al artículo 73° porque habría sido víctima de maltratos al habersele atribuido una serie de faltas que no habría cometido, conllevando a que sea retenido en contra de su voluntad, negándosele posteriormente el ingreso al centro educativo.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p>

		<p><b>Duración del procedimiento:</b></p> <p>Del 12 de julio de 2019 al 09 de febrero de 2021 (aproximadamente diecinueve (19) meses).</p>
10.	<p>EXPEDIENTE: 0011-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC</p>	<p><b>Denunciante:</b> JHONNATTAN JESUS LLERENA VARGAS</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado JHONNATTAN JESUS LLERENA VARGAS</p> <p><b>Denunciado:</b> HOMECENTERS PERUANOS S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.</p> <p><b>Resol. Final:</b> 07 de julio de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> El señor Llerena denunció a Promart por los siguientes hechos infractores:</p> <p><i>“habría entregado un producto con características distintas al contratado, con fecha 16 de diciembre de 2019, pues adquirió una cama elástica 3.7 de marca Game Power Sku 77701, con características de “Capacidad” y “Resistencia” de 320 Kg, sin embargo, el denunciado le entregó un producto que solo tiene como peso máximo de soporte 150 kg y capacidad de 1 a 2 niños; ello constituye una presunta infracción al deber de idoneidad de un producto o servicio, tipificado en el artículo 19° del Código.”</i></p>

		<p><i>“habría brindado información errónea respecto de las características del producto que adquirió, pues, con fecha 20 de diciembre de 2019, se le imprimió de su portal web una ficha técnica del producto, en el cual se especificaba que el bien tenía una resistencia de 140 kg, el cual no guarda relación con las especificaciones consignadas en la etiqueta del producto y la confirmación del denunciado mediante llamada telefónica, de fecha 30 de diciembre de 2019, que se indica que el bien tendría una resistencia de 150 kg; ello constituye una presunta infracción al deber de información, tipificado en el literal b), del numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2° del Código.”</i></p> <p><b>Instancias:</b> El procedimiento se desarrolló en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> El procedimiento tuvo una duración de doce (12) meses aproximadamente.</p>
11.	EXPEDIENTE: 012-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	<p><b>Denunciante:</b> JHONNATTAN JESUS LLERENA VARGAS</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado JHONNATTAN JESÚS LLERENA VARGAS</p> <p><b>Administrado:</b> ÓPTICAS GMO PERÚ S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 15 de junio de 2021.</p>

		<p><b>Procedimiento:</b> El Procedimiento sancionador a GMO por infracción al artículo 19° porque se habría negado la solicitud de cambio de producto y/o devolución del monto pagado por el recurrente para la adquisición de una montura de lentes de medida, bajo la justificación de que se compró un producto en liquidación.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 14 de agosto de 2020 al 04 de marzo de 2021, (aproximadamente 6 meses).</p>
12.	<p>EXPEDIENTE: 002-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p> <p>(090-2020/PS0-INDECOPI-AQP)</p>	<p><b>Interesado:</b> Abogado Edson Raúl Luna</p> <p><b>Denunciante:</b> ESTEFANY MAYUMI HUACHALLA APAZA</p> <p><b>Administrado:</b> BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA</p> <p><b>Resol. Final:</b> 25 de febrero de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Se observa que, de los actuados en el procedimiento seguido en el Expediente N° 090-2020/PS0-INDECOPI-AQP, no se advierte participación alguna por parte del letrado Edson Raúl Luna Mardini, toda vez que durante el séquito del procedimiento la señora Huachalla presentó únicamente el escrito de denuncia, el cual</p>

		<p>no contiene la firma o rúbrica de su abogado, tal como se puede verificar a continuación: Escrito de denuncia firmado por el abogado.</p> <p><b>Instancias:</b> El procedimiento se desarrolló en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.</p> <p><b>Duración del procedimiento: -</b></p>
13.	<p>EXPEDIENTE: 0017-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC</p>	<p><b>Denunciante:</b> ALIPIO JOHAN ROMANÍ CUTIRI</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado José Antonio Huaco Salas</p> <p><b>Denunciado:</b> BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 13 de agosto de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Se observa que de los actuados en el procedimiento seguido en el Expediente N° 211-2020/PS0-INDECOPI-AQP, el señor José Antonio Huaco Salas, abogado del denunciante, ha suscrito un (01) escrito presentados por el recurrente a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y representación en el mencionado procedimiento, con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación: Escrito de Denuncia</p>

		<p><b>Instancias:</b> Una instancia</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Tres meses y veinticuatro días aproximadamente.</p>
14.	<p>EXPEDIENTE: 0019-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC</p>	<p><b>Denunciante:</b> MODESTO HUANCA LAURA</p> <p><b>Denunciado:</b> GRUPO ALMIWA S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.</p> <p><b>Resol. Final:</b> 17 de agosto de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Conviene declarar improcedente la solicitud de costos y costas efectuados por el señor Modesto Huanca Laura y la señora Yudi Yaneth Chura Mamani, en tanto no existe un pronunciamiento firme que ordene el pago de los costos y costas del procedimiento N° 030-2019/PS0-INDECOPI-AQP-IMC.</p> <p><b>Instancias:</b> -</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> -</p>
15.	<p>EXPEDIENTE: 014-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Interesada:</b> Abogado AFABI E.I.R.L.</p> <p><b>Administrado:</b> BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p>

		<p><b>Resol. Final:</b> 04 de octubre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a BCP por infracción al artículo 19° porque habría remitido comunicaciones de cobranza a un domicilio previamente consignado, pese a que comunicó la variación de su domicilio.</p> <p><b>Instancias:</b> Una instancia</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 13 de enero de 2021 al 10 de agosto de 2021, (aproximadamente 7 meses, teniendo en cuenta que el procedimiento fue suspendido).</p>
16.	EXPEDIENTE: 032-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	<p><b>Interesada:</b> Abogado MARIA DEL ROSARIO VARGAS BENAVENTE</p> <p><b>Denunciante:</b> MARIA DEL ROSARIO VARGAS BENAVENTE</p> <p><b>Administrado:</b> VANNIA RIVEROS MENDOZA</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 15 de octubre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a la señora Riveros por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 38° porque habría discriminado a la recurrente al negarle injustificadamente la prestación del servicio contratado previamente.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 151° porque no habría implementado el aviso del libro de reclamaciones conforme el reglamento respectivo.</li> <li>• Infracción al artículo 50° porque habría consignado cláusulas abusivas en el contrato suscrito con la recurrente.</li> </ul> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 16 de diciembre de 2019 al 02 de septiembre de 2021, (aproximadamente 21 meses).</p>
17.	<p>EXPEDIENTE N°: 0031-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC (0159-2019/CPC-INDECOPI-AQP)</p>	<p><b>Denunciante:</b> SALLY MÉRIDA VILCAPAZA</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado Edwin Eduardo Castillo Huamán</p> <p><b>Denunciado:</b> NEVADA ENTRETENIMIENTOS S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES NCP</p> <p><b>Resol. Final:</b> 22 de noviembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Se observa que de los actuados en el procedimiento seguido en el Expediente N° 159-2019/CPC-INDECOPI-AQP, el señor Edwin Eduardo Castillo</p>

		<p>Huamán, abogado de la denunciante, ha suscrito tres (03) escritos presentados por la recurrente a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y presentación en el mencionado procedimiento, <b>con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación: Escrito de denuncia,</b> Escrito denominado “Se tenga presente” y Escrito denominado “Señalo correo elec.”</p> <p><b>Instancias:</b> Una instancia</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Un año y seis meses aproximadamente.</p>
18.	<p>EXPEDIENTE N°: 0023-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC  (0222-2020/PS0-INDECOPI-AQP)</p>	<p><b>Denunciante:</b> YESENIA LIVIA ARISPE LLERENA</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado Edwin Eduardo Castillo Huamán</p> <p><b>Denunciado:</b> CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES NCP</p> <p><b>Resol. Final:</b> 03 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> El procedimiento seguido en el Expediente N° 222-2020/CPC-INDECOPI-AQP, el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán, abogado de la denunciante, ha suscrito dos (02) escritos presentados por la recurrente a lo largo del</p>

		<p>procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y presentación en el mencionado procedimiento, <b>con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación:</b> Escrito de denuncia y Escrito denominado “Absolución de descargo”</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Un año y tres meses aproximadamente.</p>
19.	<p>EXPEDIENTE: 0039- 2021-LCC/PS0- INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> ROSAND SILVA HUGO LUIS</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado HUGO LUIS ROSAND SILVA</p> <p><b>Administrado:</b> SUPERDEPORTEPLUS PERÚ S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.</p> <p><b>Resol. Final:</b> 03 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> La Sala estableció ciertos factores objetivos dirigidos a graduar la cuantía de costos, buscando que el monto a otorgarse no sea considerado desproporcional con relación a las incidencias del procedimiento: (i) la complejidad de la materia discutida en el procedimiento, (ii) la trascendencia del caso, (iii) el tiempo dedicado a la tramitación del procedimiento, (iv) el tipo y la cantidad de escritos y</p>

		<p>medios probatorios ofrecidos, y, (v) las diligencias que se hayan desarrollado a lo largo del procedimiento, entre otros; lo cual deberá ser evaluado en cada caso en concreto.</p> <p>Por otro lado, en el presente caso, bajo el análisis del expediente N° 0496-2021/PS0-INDECOPI-AQP, se aprecia la participación del señor Rosand: Escrito de denuncia y Escrito denominado “Absolución de descargo” eso cuenta con fundamentación jurídica.</p> <p><b>Instancias: -</b></p> <p><b>Duración del procedimiento:</b></p> <p>El procedimiento tuvo una duración de dos (02) meses y siete días aproximadamente.</p>
20.	<p>EXPEDIENTE: 028-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> LESLIE NOEMI CALLA DEZA</p> <p><b>Interesada:</b> Abogado LESLIE NOEMI CALLA DEZA</p> <p><b>Administrado:</b> BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 06 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> El Procedimiento sancionador a BCP por infracción al artículo 19° porque habría descontado de forma injustificada sumas de dinero de la cuenta de la</p>

		<p>recurrente. Escrito de denuncia y Escrito denominado “Absolución de descargo” eso cuenta con la firma del abogado</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Siete meses aproximadamente.</p>
21.	<p>EXPEDIENTE N°: 0025-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC</p> <p>(304-2020/PS0-INDECOPI-AQP)</p>	<p><b>Denunciante:</b> JOHANY GAMBOA AMANQUI</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado Edwin Eduardo Castillo Huamán</p> <p><b>Denunciado:</b> BANCO BBVA PERU</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> ACTIVIDADES FINANCIERAS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 09 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Se observa que de los actuados en el procedimiento seguido en el Expediente N° 304-2020/PS0-INDECOPI-AQP, el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán, abogado de la denunciante, ha suscrito dos (03) escritos presentados por la recurrente a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y presentación en el mencionado procedimiento, con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias.</p>

		<b>Duración del procedimiento:</b> Siete meses aproximadamente.
22.	EXPEDIENTE: 029-2021- LCC/PS0-INDECOPI- AREQUIPA	<p><b>Denunciante:</b> DIAZ DIAZ RENATO MAURICIO</p> <p><b>Interesada:</b> Abogado RENATO MAURICIO DIAZ DIAZ</p> <p><b>Administrado:</b> PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SEGUROS GENERALES</p> <p><b>Resol. Final:</b> 01 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a Pacifico por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 19° en tanto se habría negado injustificadamente otorgar la cobertura correspondiente al siniestro N°1000417162.</li> <li>• Infracción al literal b), del numeral 1.1. artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2° en tanto no habría cumplido con informar en la carta de respuesta a la solicitud N° C00202624 que, de la ampliación de denuncia de rectificación de los hechos, Pacifico procedería a otorgar la cobertura solicitada.</li> <li>• Infracción al literal b), del numeral 1.1. artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2° en tanto no habría cumplido con entregar al señor Diaz la copia del contrato de Seguro</li> </ul>

		<p>de Protección de tarjetas N° 9201780/2000453390 en físico, no habiéndole informado sobre las cláusulas y causales de exclusión oportunamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al literal b), del numeral 1.1. artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2°, en tanto habría brindado información no veraz y contradictoria, informando que la aprobación de cobertura está supeditada a la ampliación de la denuncia policial.</li> </ul> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 20 de diciembre de 2019 al 05 de agosto de 2021, (aproximadamente 19 meses).</p>
23.	<p>EXPEDIENTE: 035-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Interesada:</b> MODESTO HUANCA LAURA</p> <p><b>Administrado:</b> GRUPO ALMIWA S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> VENTA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 01 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>Procedimiento sancionador a Almiwa por:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 18° y 19° ello debido a que el proveedor denunciado no habría brindado un servicio idóneo, en tanto habría maltratado al consumidor llamándolo “tonto, gallina, marico” y sacado a empujones del establecimiento.</li> <li>• Infracción al artículo 19° en tanto no se entregó la boleta de venta correspondiente a la venta de la motocicleta Sumo 250.</li> </ul> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 28 de octubre de 2019 al 19 de julio de 2021, (aproximadamente 20 meses).</p>
24.	EXPEDIENTE: 018-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	<p><b>Interesada:</b> SEVERO CLETO ROJAS FLORES</p> <p><b>Administrado:</b> CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 15 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a Cencosud por infracciones al artículo 19°: i) habría imputado indebidamente conductas delictivas al denunciante; ii) habría cobrado un monto distinto al publicitado; iii) no habría entregado de forma completa el</p>

		<p>producto alimenticio adquirido por el denunciante; y, iv) habría acusado sin prueba alguna al denunciante de ser reincidente en actos delictivos.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias (incluyendo doble tramitación por nulidad)</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 17 de julio de 2018 al 19 de abril de 2021, (aproximadamente 31 meses).</p>
25.	<p>EXPEDIENTE: 030-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> SALLY MÉRIDA VILCAPAZA</p> <p><b>Interesada:</b> Abogado SALLY MÉRIDA VILCAPAZA</p> <p><b>Administrado:</b> GAMING AND SERVICES S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO</p> <p><b>Resol. Final:</b> 29 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a Casino Joker por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 19° porque habría permitido el consumo de tabaco en su establecimiento comercial.</li> <li>• Infracción al artículo 19° porque no habría tomado las medidas necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de la prohibición de consumo de tabaco en su establecimiento comercial.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 19° porque habría brindado un trato descortés a la recurrente.</li> </ul> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 20 de agosto de 2019 al 02 de septiembre de 2021, (aproximadamente 20 meses, debiendo descontarse los meses de suspensión de plazos decretado por el estado de emergencia a causa de la pandemia por Covid-19).</p>
26.	<p>EXPEDIENTE N°: 0033-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC (390-2017/CPC-INDECOPI-AQP)</p>	<p><b>Denunciante:</b> ELARD GANDARILLAS BONIFAS</p> <p><b>Denunciado:</b> LIDER INVERSIONES AREQUIPA S.A.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES NCP</p> <p><b>Resol. Final:</b> 29 de diciembre de 2021</p> <p><b>Procedimiento:</b> El señor Garandillas denunció a Promart por los siguientes hechos infractores:</p> <p><i>“no habría cumplido con entregar el inmueble del proyecto “Condominio Alegra”, el cual se ubicaría en Av. Pizarro N° 115, distrito de JLByR con las características ofrecidas, los mismos que consistían en: a) 02 casa club de gimnasio, b) salón de fiestas infantiles, c) Minimarket, d) salón de juegos, e) 3,500 m2 de áreas verdes con juegos para niños, f) 24 zonas de parrilla en parques y azoteas, g) 06 coffee rooms, h) 06 salones para invitados para reuniones casuales y i) plaza central con auditorio</i></p>

		<p><i>para 150 personas; así mismo lo habría entregado con defecto físicos tales como: a) ralladuras y deterioro en las puertas, b) filtrados en el baño principal, c) el tapizado del departamento se encontraba rasgado, d) las áreas comunes se habrían entregado sin ventanas, e) la puerta principal malograda y f) el inmueble no se encontraba debidamente inscrito en registros públicos, lo que involucraría una afectación a los derechos del denunciante. Por consiguiente, corresponde calificar los hechos materia de denuncia como una presunta infracción a artículo 19° del Código.”</i></p> <p><i>“habría brindado información errónea respecto de las características del producto que adquirió, pues, con fecha 20 de diciembre de 2019, se le imprimió de su portal web una ficha técnica del producto, en el cual se especificaba que el bien tenía una resistencia de 140 kg, el cual no guarda relación con las especificaciones consignadas en la etiqueta del producto y la confirmación del denunciado mediante llamada telefónica, de fecha 30 de diciembre de 2019, que se indica que el bien tendría una resistencia de 150 kg; ello constituye una presunta infracción al deber de información, tipificado en el literal b), del numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2° del Código.”</i></p> <p><i>Posteriormente, se integró el presente extremo: que habría modificado la ubicación del condominio, el mismo que se ubicaría en Av. Pizarro N° 115 y no en la calle Madre Elena N° 110, como se ubica actualmente (...).</i></p> <p><b>Instancias: -</b></p>
--	--	--

		<p><b>Duración del procedimiento:</b> El procedimiento tuvo una duración de tres años y diez días aproximadamente</p>
27.	<p>EXPEDIENTE: 022-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Interesada:</b> Abogado FLORENCIO QUEQUE HUANCA</p> <p><b>Denunciante:</b> CELIA PARI CHOQUEHUANCA</p> <p><b>Administrado:</b> B &amp; G CONSULTORES INMOBILIARIOS S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 04 de enero de 2022</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a la señora Riveros por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al literal b), del numeral 1.1. artículo 1° y al numeral 2.1 del artículo 2° porque no se le informó que el inmueble no tenía instalado el servicio de desagüe.</li> <li>• Infracción al artículo 19° porque no habría brindado un servicio de intermediación idóneo.</li> <li>• Infracción al artículo 78° porque no habría brindado los planos durante la fase de contratación para la adquisición del inmueble.</li> </ul> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias.</p>

		<p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 05 de diciembre de 2019 al 24 de junio de 2021, (aproximadamente 18 meses).</p>
28.	<p>EXPEDIENTE: 0026-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Interesada- Denunciante:</b> ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES - ASDIUC</p> <p><b>Administrado:</b> TRANSPORTES CROMOTEX S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> TRANSPORTE DE PASAJEROS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 28 de enero de 2022</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a Cromotex por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción al artículo 150° porque no habría implementado el libro de reclamaciones virtual en su portal web.</li> <li>• Infracción al artículo 151° porque no habría implementado el aviso de existencia del libro de reclamaciones virtual en su portal web.</li> </ul> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p>

		<p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 22 de noviembre de 2016 al 23 de noviembre de 2018, (aproximadamente 24 meses).</p>
29.	<p>EXPEDIENTE: 038-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Interesada - Denunciante:</b> ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES - ASDIUC</p> <p><b>Administrado:</b> J &amp; P ASOCIADOS S.R.L.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> VENTA DE OTROS PRODUCTOS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 28 de enero de 2022</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a J &amp; P por infracción al artículo 19° porque vendría efectuando el redondeo de precios en perjuicio de los consumidores.</p> <p><b>Instancias:</b> Una instancia.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 01 de septiembre de 2016 al 20 de octubre de 2017, (aproximadamente 13 meses).</p>
30.	<p>EXPEDIENTE N°: 0037-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA-LCC</p>	<p><b>Interesado - Denunciante:</b> ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES – ASDIUC</p> <p><b>Denunciado:</b> TURISMO CIVA S.A.C.</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p>

	(0407-2016/CPC- INDECOPI-AQP)	<p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES NCP</p> <p><b>Resol. Final:</b> 08 de febrero de 2022</p> <p><b>Procedimiento:</b> el procedimiento seguido en el Expediente N° 0407-2016/CPC- INDECOPI-AQP, los señores José Antonio Galindo Ticona y José Faustino Marín Hanampa, abogados de la parte denunciante, han suscrito en total cuatro (04) escritos presentados por la Asociación a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y presentación en el mencionado procedimiento, con lo cual ha quedado acreditada la participación activa de los letrados, tal como se visualiza a continuación: Escrito de denuncia firmado por Abog. José Antonio Galindo Ticona.</p> <p>Escrito denominado “Absolución y otros”.</p> <p>Escrito denominado “Asignación de un porcentaje de la multa”</p> <p>Escrito denominado “Absolución y otros”. Firmado por José Faustino Marín Hanampa.</p> <p><b>Instancias:</b> Doble instancia.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Un año y dos meses aproximadamente.</p>
31.	EXPEDIENTE N°: 0021- 2021/PS0-INDECOPI- AREQUIPA-LCC  (0143-2019/CPC- INDECOPI-AQP)	<p><b>Denunciante:</b> FRIDA NARCISA GRANDA PAREDES</p> <p><b>Interesado:</b> Abogado José Faustino Marín Hanampa</p> <p><b>Denunciado:</b> BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS</p> <p><b>MATERIA:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p>

		<p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES NCP</p> <p><b>Resol. Final:</b> 22 de marzo de 2022</p> <p><b>Procedimiento:</b> El procedimiento seguido en el Expediente N° 143-2019/CPC-INDECOPI-AQP, el señor José Faustino Marín Hanampa, abogado de la denunciante, ha suscrito nueve (09) escritos presentados por la recurrente a lo largo del procedimiento, comprobando así su participación <i>-sea, dejando constancia de ello con su rúbrica y número de colegiatura-</i> y presentación en el mencionado procedimiento, con lo cual ha quedado acreditada la participación activa del letrado, tal como se visualiza a continuación: Escrito de denuncia, ampliación de denuncia, denominado “declarar rebeldía”, absolución de descargo, denominado “descargos fuera del plazo legal”, denominado “efectos del allanamiento y reincidencia” y denominado “téngase presente”</p> <p><b>Instancias:</b> Doble instancia.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Un año y ocho meses aproximadamente.</p>
32.	<p>EXPEDIENTE: 0040-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante:</b> NEREYDA NANCY GAMERO RODRÍGUEZ</p> <p><b>Interesada:</b> Abogado NEREYDA NANCY GAMERO RODRÍGUEZ</p> <p><b>Administrado:</b> OFTALMOSALUD AREQUIPA S.A.C</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.</p>

		<p><b>Resol. Final:</b> 22 de marzo de 2022</p> <p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador contra Oftalmosalud por infracciones a los artículos 19°, 24° y 150°, porque: a) no habría cumplido con aplicar el presupuesto de la operación quirúrgica informado a la recurrente; b) no habría cumplido con atender el reclamo interpuesto por la recurrente; y, c) no habría cumplido con el llenado correspondiente del apartado de las observaciones y acciones adoptadas respecto al reclamo interpuesto por la recurrente.</p> <p><b>Instancias:</b> Una instancia, debe precisarse que, si bien la parte recurrente presentó un escrito de apelación, el mismo fue declarado improcedente por no haber sido <i>subsana</i> dentro del plazo otorgado, deviniendo en extemporáneo.</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 17 de enero de 2019 al 23 de julio de 2019, (aproximadamente 6 meses).</p>
33.	<p>EXPEDIENTE: 036-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA</p>	<p><b>Denunciante - Interesada:</b> ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES-ASDIUC</p> <p><b>Administrado:</b> ROXANA E. CÁCERES DELGADO</p> <p><b>Materia:</b> LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS</p> <p><b>Actividad:</b> VENTA DE OTROS PRODUCTOS</p> <p><b>Resol. Final:</b> 22 de marzo de 2022</p>

		<p><b>Procedimiento:</b> Procedimiento sancionador a la señora Cáceres por infracciones a los artículos 150° y 151° porque no habría cumplido con implementar tanto el libro de reclamaciones virtual como el aviso de la existencia de este en su página web.</p> <p><b>Instancias:</b> Dos instancias</p> <p><b>Duración del procedimiento:</b> Del 18 de octubre de 2016 al 07 de noviembre de 2017 (aproximadamente 13 meses).</p>
--	--	--

## 2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Al tomar como base de análisis las resoluciones señaladas, lo que se encuentra plasmado en las mismas no podría estar sujeto a otra interpretación, debido a emitir un pronunciamiento resolutorio final, siendo que, el considerando final, de las resoluciones determina la conclusión del procedimiento iniciado, por lo que a pesar de que este puede volverse a discutir en una segunda instancia, a través del examen que debería efectuar el superior jerárquico, la primera instancia ya culmina y cierra, al menos temporalmente, el círculo.

Para esta finalidad, se ha utilizado una metodología que permite verificar en las resoluciones analizadas, el criterio adoptado por la autoridad, la cantidad solicitada por concepto de costas y la cantidad solicitada por concepto de costos del procedimiento, así como si ante el planteamiento de dicha solicitud, el resultado ha sido favorable, total o parcialmente, o en su defecto, negativo.

A través de la siguiente tabla de elaboración propia, se puede analizar de manera más ordenada lo anteriormente señalado.

1 Otorga Totalmente 2: otorga Parcialmente 3 Deniega

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
1	Resolución Final N°136-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a Banco de Crédito del Perú que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague al señor Milton Abrigo Quispe el importe de S/ 1,490,00, por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 174-2020/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: S/1490.00 Costas: S/ 36.00	x		
2	Resolución Final N° 257-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Se deniega la solicitud de liquidación de costos por el monto de S/ 6 000.00 (Seis mil con 00/100 soles) efectuado por el señor Christian Jefferson Castillo Chambi, conforme a los argumentos esgrimidos en la parte considerativa de la presente Resolución.	Costos: 0.00 Costas: S/ 72.00			x
3	Resolución Final N° 0286-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Se ordena a Empresa Razer Store Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, el pago de los costos del señor Augusto Jesús Esquivel Delgado, bajo la modalidad de auto patrocinio por el importe de S/ 1,000.00 (mil con 00/100 soles) en un	Costos: S/1000.00 Costas: S/ 36.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente.				
4	Resolución Final N° 0287-2021-LCC/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Ordenar a CrediScotia Financiera S.A. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a la señora Sucy Lucy Tapia Carpio el importe de S/ 1 000.00, por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 210-2020/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: S/1000.00 Costas: S/ 72.00	x		
5	Resolución Final N° 0304-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Se ordena a Servi Medic Corporation S.A.C., el pago de los costos en que incurrió la señora Rosa María Bernaola Pino por los gastos asumidos en la asistencia del letrado Milton André Vera Alfaro, por el importe de S/ 1,490.00 (Mil cuatrocientos noventa con 00/100 soles) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente.	Costos: S/1490.00 Costas: S/ 36.00	x		

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
6	Resolución Final N° 0290-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Se ordena a Banco de Crédito del Perú S.A., el pago de los costos en que incurrió Hemaco E.I.R.L. por los gastos asumidos en la asistencia del letrado José Antonio Huaco Salas, por el importe de S/ 2,000.00 (Dos mil con 00/100 soles) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente.	Costos: S/2000.00 Costas: S/ 36.00	x		
7	Resolución Final N° 311-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Archivar el procedimiento de liquidación de costas y costos presentada por el señor Percy David Amado Arias contra Telefónica del Perú S.A.A., toda vez que se ha dispuesto su improcedencia por falta de intereses para obrar del denunciante, debido a que a la fecha que presentó su solicitud se encontraba suspendidos los efectos de la Resolución Final N° 220-2021/PS0-INDECOPI-AQP, por la interposición de un recurso de apelación en el expediente principal.	Costos: S/ 0.00 Costas: S/ 0.00			x

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
8	Resolución Final N° 313-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AQP	Archivar el procedimiento de liquidación de costas y costos presentada por la señora Susanne Kimberly Tacusi Russell contra Colegios Peruanos S.A., toda vez que se ha dispuesto su improcedencia por falta de intereses para obrar del denunciante, debido a que a la fecha que presentó su solicitud, aún se encuentra en trámite el procedimiento principal, no existiendo por tal causa un pronunciamiento firme sobre los hechos materia de denuncia.	Costos: S/ 0.00 Costas: S/ 0.00			x
9	Resolución Final N° 330-2021-LCC/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a Desarrollo Educativo S.A. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague al señor Antony Samier Abarca Zamata el importe de S/ 1 500.00, por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 280-2019/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: S/ 1500.00 Costas: S/ 72.00	x		

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
10	Resolución Final N° 0315-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Se ordena a Homecenters Peruanos S.A., el pago de los costos en que incurrió el señor Jhonnattan Jesús Llerena Vargas por los gastos asumidos en la asistencia del letrado Isaac Junior Llerena Vargas, por el importe de S/ 1,000.00 (mil con 00/100 soles) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente. <b>SEGUNDO:</b> Se ordena a Homecenters Peruanos S.A., el pago de	Costos: S/ 1000.00 Costas: S/ 36.00		x	
11	Resolución Final N° 285-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Ordenar a Ópticas GMO Perú S.A.C. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague al señor Jhonnattan Jesús Llerena Vargas el importe de S/ 1 000,00 (Un Mil con 00/100 soles), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 257-2020/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: S/ 1000.00 Costas: S/ 72.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
12	Resolución Final N° 0108-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Se deniega la solicitud de liquidación de costos por el monto de S/ 300.00 (trescientos con 00/100 soles) efectuado por la señora Estefany Mayumi Huachalla Apaza, al no haber quedado acreditada la participación del letrado Edsson Raúl Luna Mardini lo largo del trámite del procedimiento principal llevado en el Expediente N° 090-2020/PS0-INDECOPI-AREQUIPA.  Se ordena a Banco Internacional del Perú - Interbank el pago S/ 36.00 (treinta y seis con 00/100 soles) por concepto de costas a favor de la señora Estefany Mayumi Huachalla Apaza en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir de notificado con la presente.	Costos: S/ 0.00 Costas: S/ 36.00			X
13	Resolución Final N° 0378-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Se ordena a Banco de Crédito del Perú S.A., el pago de los costos en que incurrió el señor Alipio Johan Romaní Cutiri por los gastos asumidos en la asistencia del letrado José Antonio Huaco Salas,	Costos: S/ 1000.00 Costas: S/ 36.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		por el importe de S/ 1,000.00 (Mil con 00/100 soles) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer multa coercitiva por infracción al artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.				
14	Resolución Final N° 0381-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Declarar improcedente la solicitud de liquidación de pago de costos y costas del procedimiento N° 030-2019/PS0-INDECOPI-AQP-IMC presentada por el señor Modesto Huanca Laura y la señora Yudi Yaneth Chura Mamani, ello conforme los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.	Costos: S/ 0.00 Costas: S/ 0.00			x
15	Resolución Final N° 483-2021/PS0-	Ordenar a Banco de Crédito del Perú que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a	Costos: S/ 1000.00 Costas: S/ 36.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
	INDECOPI-AREQUIPA	Afabi E.I.R.L. el importe de S/ 1 000.00, por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 039-2021/PS0-INDECOPI-AQP.				
16	Resolución Final N° 515-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a la señora Vannia Riveros Mendoza que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a la señora María Del Rosario Vargas Benavente el importe de S/ 600,00 (Seiscientos con 00/100 soles), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 406-2019/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: S/ 600.00 Costas: S/ 72.00	x		
17	Resolución Final N° 0569-2021/PS0-INDECOPI-AQP	Se ordena a Nevada Entretenimientos S.A.C., el pago de los costos en que incurrió la señora Sally Mérida Vilcapaza por los gastos asumidos en la asistencia del letrado Edwin Eduardo Castillo Huamán, por el importe de USD 250.00 (doscientos cincuenta con 00/100 dólares de norte américa) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a	Costos: \$ 250.00 Costas: S/ 72.00	x		

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		partir del día siguiente de notificado con la presente, correspondiente al trámite del Expediente N° 0159-2019/CPC-INDECOPI-AQP.				
18	Resolución Final N° 0583-2021/PS0-INDECOPI-AQP	Se ordena a CrediScotia Financiera S.A., el pago de los costos en que incurrió la señora Yesenia Livia Arispe Llerena por los gastos asumidos en la asistencia del letrado Edwin Eduardo Castillo Huamán, por el importe de USD 350.00 (trescientos cincuenta con 00/100 dólares de norte américa) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, correspondiente al trámite del Expediente N° 222-2020/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: \$ 350.00 Costas: S/ 36.00	x		
19	Resolución Final N° 0584-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Se ordena a Superdeporteplus Perú S.A., el pago de los costos del señor Hugo Luis Rosand Silva, bajo la modalidad de auto patrocinio por el importe de S/ 400.00 (cuatrocientos con 00/100 soles) en un	Costos: \$ 400.00 Costas: S/ 72.00		X	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente.				
20	Resolución Final N° 0589-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Ordenar a Banco de Crédito del Perú que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a la señora Leslie Noemi Calla Deza el importe de S/ 1 000.00, por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 443-2020/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: S/ 1000.00 Costas: S/ 36.00	x		
21	Resolución Final N° 0596-2021/PS0- INDECOPI-AQP	Se ordena a Banco BBVA Perú, el pago de los costos en que incurrió la señora Johany Gamboa Amanqui por los gastos asumidos en la asistencia del letrado Edwin Eduardo Castillo Huamán, por el importe de USD 365.00 (trescientos sesenta y cinco con 00/100 dólares de norte américa) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución,	Costos: \$/ 365.00 Costas: S/ 72.00	x		

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		correspondiente al trámite del Expediente N° 304-2020/PS0-INDECOPI-AQP.				
22	Resolución Final N° 580-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a Pacifico Compañía de Seguros y Reaseguros que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague al señor Renato Mauricio Díaz Díaz el importe de S/ 1 200,00 (Mil doscientos con 00/100 soles), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 1186-2019/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: 1200.00 Costas: S/ 72.00	x		
23	Resolución Final N° 0581-2021/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a Grupo Almiwa S.A.C. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague al señor Modesto Huanca Laura el importe de S/ 1 200,00 (Mil doscientos con 00/100 soles), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 342-2019/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: 1200.00 Costas: S/ 72.00	x		

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
24	Resolución Final N° 619-2021/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Ordenar a Cencosud Retail Perú S.A. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague al señor Severo Cleto Rojas Flores el importe de S/ 1 400.00 (Un Mil Cuatrocientos con 00/100 soles), por concepto de costos incurridos en el trámite del expediente N° 181-2018/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: 1400.00 Costas: S/ 72.00		x	
25	Resolución Final N° 0631-2021/PS0- INDECOPI-AQP	Se ordena a Líder Inversiones Arequipa S.A., el pago de los costos en que incurrió el señor Elard Gandarillas Bonifas por los gastos asumidos en la asistencia de la letrada Sonia Imelda Orozco Díaz, por el importe de S/ 2,000.00 (dos mil con 00/100 soles) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, correspondiente al trámite del Expediente N° 350-2017/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: 2000.00 Costas: S/ 72.00		x	
26	Resolución Final N° 633-2021/PS0-	Ordenar a Gaming And Services S.A.C. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día	Costos: S/ 600.00 Costas: S/ 72.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
	INDECOPI-AREQUIPA	siguiente de notificado con la presente pague a la señora Sally Mérida Vilcapaza el importe de S/ 650,00 (Seiscientos Cincuenta con 00/100 soles), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 248-2019/CPC-INDECOPI-AQP. Denegar la solicitud de costos presentada por la señora Sally Mérida Vilcapaza, correspondiente al importe de S/ 300,00, por la presunta participación en el procedimiento del letrado Edwin Eduardo Castillo Huamán.				
27	Resolución Final N° 0002-2022/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a B & G Consultores Inmobiliarios S.A.C. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a los señores Florencio Queque Huanca y Celia Pari Choquehuanca el importe de S/ 2 000,00, por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 398-2019/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: S/ 2000.00 Costas: S/ 72.00		x	

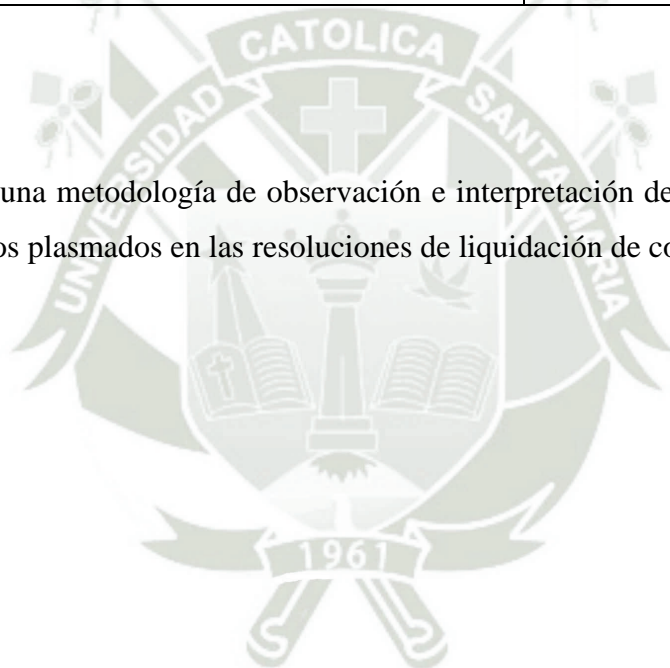
N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
28	Resolución Final N° 0055-2022/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Ordenar a Transportes Cromotex S.A.C. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC el importe de US\$ 650,00 (Seiscientos Cincuenta con 00/100 dólares americanos), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 406-2016/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: \$/ 650.00 Costas: S/ 72.00		x	
29	Resolución Final N° 0056-2022/PS0- INDECOPI- AREQUIPA	Ordenar a J & P Asociados S.R.L. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC el importe de US\$ 600,00 (Seiscientos con 00/100 dólares americanos), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 307-2016/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: \$ 600.00 Costas: S/ 72.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
30	Resolución Final N° 0079-2022/PS0-INDECOPI-AQP	Se ordena a Turismo Civa S.A.C., el pago de los costos en que incurrió la Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores – Asdiuc por los gastos asumidos en la asistencia de los letrados José Antonio Galindo Ticona y José Faustino Marín Hanampa, por el importe total de USD 800.00 (ochocientos 00/100 dólares de norte américa) en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, correspondiente al trámite del Expediente N° 0407-2016/CPC-INDECOPI-AQP.	Costos: \$ 800.00 Costas: S/ 72.00	x		
31	Resolución Final N° 0147-2022/PS0-INDECOPI-AQP	Se ordena a Banco Interamericano de Finanzas, el pago de los costos en que incurrió la señora Frida Narcisa Granda Paredes por los gastos asumidos en la asistencia del letrado José Faustino Marín Hanampa, por el importe de USD 1,500.00 dólares americanos en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con	Costos: \$ 1500.00 Costas: S/ 36.00	x		

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		la presente resolución, correspondiente al trámite del Expediente N° 143-2019/CPC-INDECOPI-AQP.				
32	Resolución Final N° 0148-2022/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a Oftalmosalud Arequipa S.A.C. que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a la señora Nereyda Nancy Gamero Rodríguez el importe de S/ 1 000,00 (Un mil con 00/100), por concepto de costos incurridos en el trámite del Expediente N° 041-2019/PS0-INDECOPI-AQP.	Costos: S/ 1000.00 Costas: S/ 72.00		x	
33	Resolución Final N° 0151-2022/PS0-INDECOPI-AREQUIPA	Ordenar a la señora Roxana Elizabeth Cáceres Delgado que en el plazo no mayor de 15 días hábiles a partir del día siguiente de notificado con la presente pague a Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC el importe de US\$ 600,00 (Seiscientos con 00/100 dólares americanos), por concepto de costos	Costos: \$ 600.00 Costas: S/ 72.00		x	

N°	Descripción del expediente			Alternativas		
	N resolución	La resolución indica:	Monto de Costas y Costos	1	2	3
		incurridos en el trámite del Expediente N° 363-2016/CPC-INDECOPI-AQP.				
				14	14	5

Ahora bien, al haber utilizado una metodología de observación e interpretación de los datos revisados, también se ha pretendido analizar y establecer los criterios plasmados en las resoluciones de liquidación de costas y costos.



### 3. OPERACIONALIZACIÓN DE RESULTADOS

A efectos de poder hacer una revisión más adecuada del análisis efectuado, se consignan las siguientes tablas:

**Tabla 1**

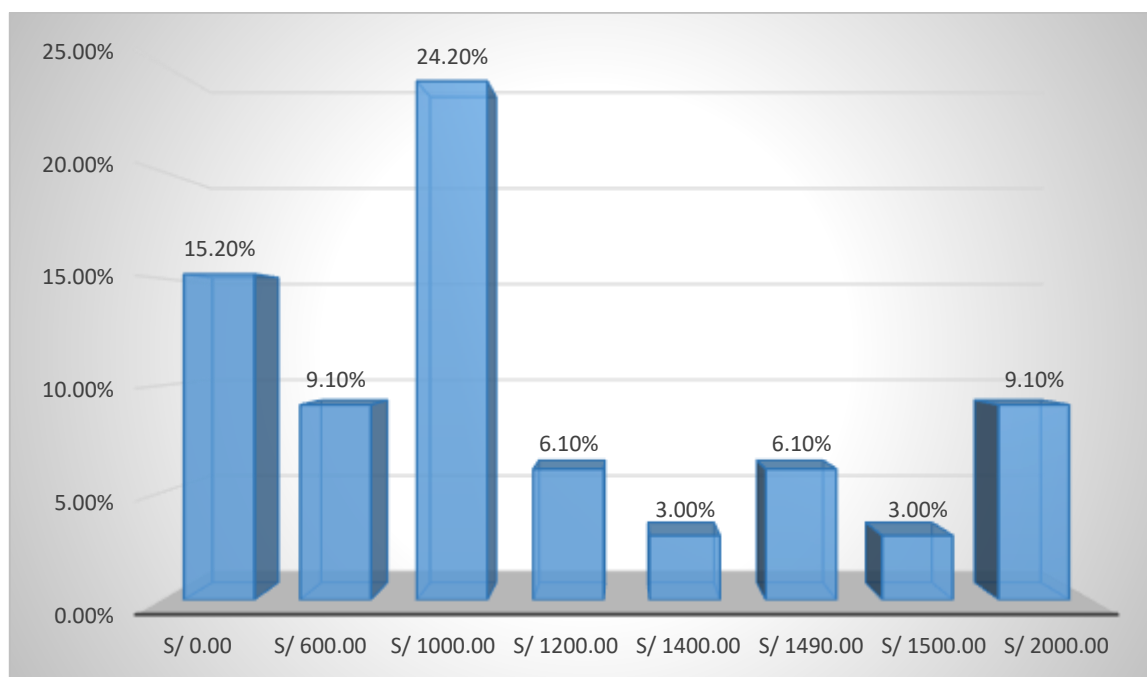
**Frecuencia y Porcentaje con respecto al establecimiento en forma y monto de costas y costos nacido del procedimiento de Protección al Consumidor en soles y dólares**

		COSTAS							
		S/. 0.00		S/. 36.00		S/. 72.00		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
	\$1500	0	0,0%	1	3,0%	0	0,0%	1	3,0%
	\$250	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	3,0%
	\$350	0	0,0%	1	3,0%	0	0,0%	1	3,0%
	\$365	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	3,0%
	\$800	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	3,0%
	\$600	0	0,0%	0	0,0%	2	6,1%	2	6,1%
	\$650	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	3,0%
<b>COSTOS</b>	S/. 0.00	3	9,1%	1	3,0%	1	3,0%	5	15,2%
	S/. 1,000.00	0	0,0%	5	15,2%	3	9,1%	8	24,2%
	S/. 1,200.00	0	0,0%	0	0,0%	2	6,1%	2	6,1%
	S/. 1,400.00	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	3,0%
	S/. 1,490.00	0	0,0%	2	6,1%	0	0,0%	2	6,1%
	S/. 1,500.00	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	1	3,0%
	S/. 2,000.00	0	0,0%	1	3,0%	2	6,1%	3	9,1%
	S/. 600.00	0	0,0%	0	0,0%	2	6,1%	2	6,1%
	<b>TOTAL</b>	3	9.10%	11	33.30%	19	57.60%	33	100%

**Fuente: Elaboración Propia**

**Figura 1:**

**Porcentaje con respecto al establecimiento en forma y monto de costos nacido del procedimiento de Protección al Consumidor (monto en S/)**



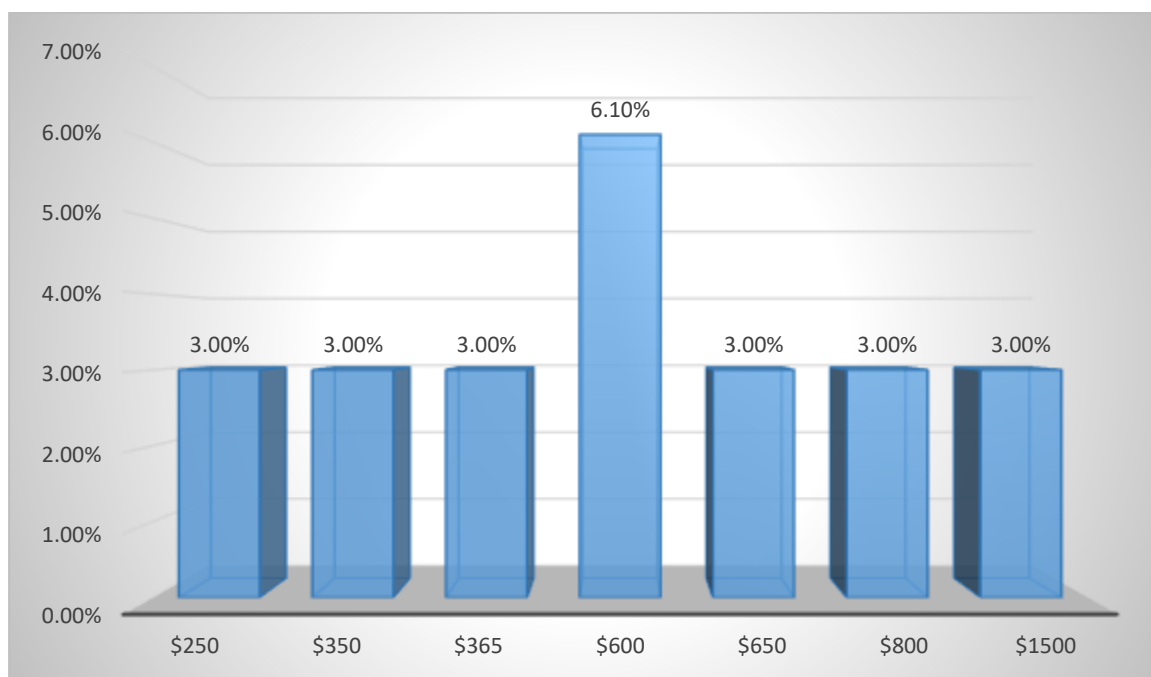
**Fuente: Elaboración Propia**

Se observa en la figura 1, que, con respecto al establecimiento del monto de costos nacido del procedimiento de Protección al Consumidor (monto en S/), un 24.20% ha sido establecido en S/1000, en seguido por un 15.20% que no ha percibido ningún monto, esto en los casos en los que se ha resuelto la denegatoria de costas y costos, a continuación un 9.10% que ha percibido S/600 y S/2000 soles, luego con un 6.10% ha percibido la cantidad de S/ 1200 y S/ 1490; finalmente con un 3% han percibido un monto de S/ 1400 y S/ 1500.

Consecuentemente, podemos apreciar que además, que no se han efectuado y otorgado solicitudes de costas y costos en soles, superiores a los S/2000 soles, por lo que, de conformidad a lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 28194, Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía (en adelante, Ley N° 28194), solo ha sido necesario que se acredite el correspondiente recibo por honorarios y la constancia de suspensión de impuesto a la renta, o en su defecto, el pago del impuesto correspondiente.

**Figura 2:**

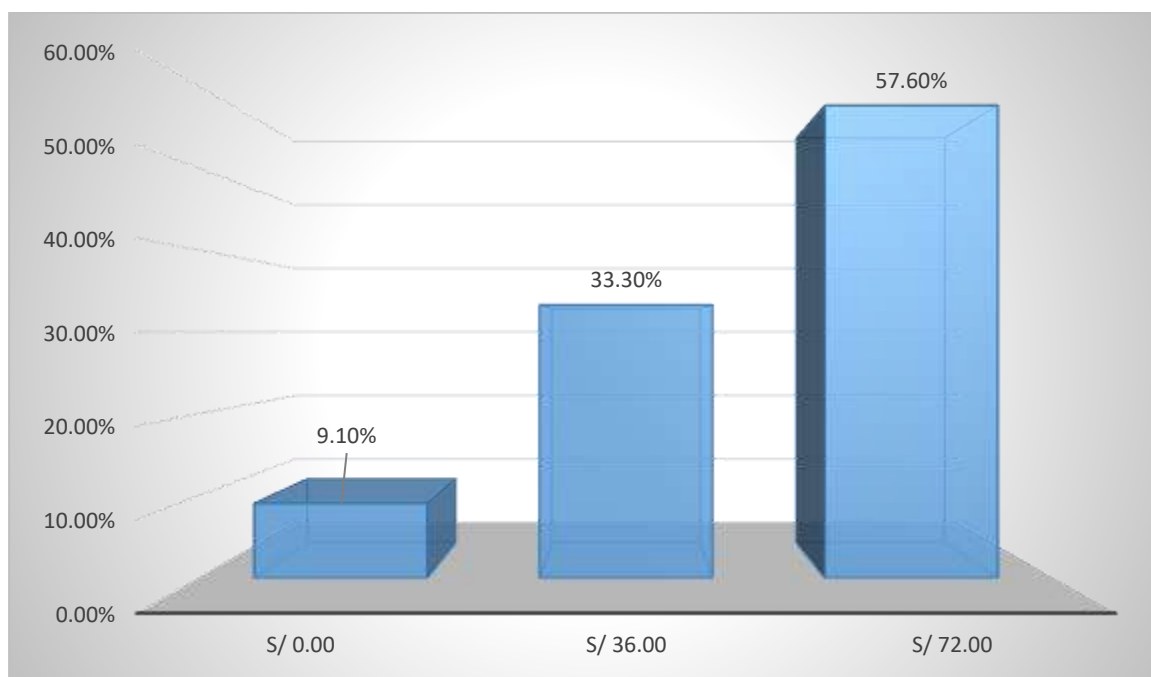
**Porcentaje con respecto al establecimiento en forma y monto de costos nacido del procedimiento de Protección al Consumidor (monto en \$)**



**Fuente: Elaboración Propia**

Se observa en la figura 2 con respecto al establecimiento del monto de costos nacido del procedimiento de Protección al Consumidor (monto en \$), un 6.10% ha sido percibido de \$600, seguido de un 3% que ha percibido de \$250, \$350, \$365, \$ 650, \$ 800 y \$ 1500.

Se advierte entonces que, de la totalidad de procedimientos analizados, únicamente uno de ellos, ha solicitado como costos del procedimiento un monto superior al regulado en la Ley N° 28194. En este punto debemos resaltar que, recién el 1 de abril del 2022, entró en aplicación la modificatoria a esta norma, por la cual, el monto para bancarización se redujo a S/2000 soles o \$500 dólares americanos.

**Figura 3:****Porcentaje con respecto al establecimiento en forma y monto de costas nacido del procedimiento de Protección al Consumidor****Fuente: Elaboración Propia**

Se observa en la figura 3 con respecto al establecimiento en forma y monto de costas nacido del procedimiento de Protección al Consumidor, un 57.58% han pagado S/ 72.00 soles, en seguida con un 33.33% han pagado S/ 36.00 soles y finalmente con un 9.10% no procedió la solicitud, lo cual no procedió ningún importe.

De acuerdo, al artículo 410° del TUO del Código Procesal Civil, establece que:

*Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso. (TUO Código Procesal Civil, 1993)*

Por su parte, el inciso 6.1 del numeral 6 de la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI diferencia entre las tasas pagadas por los administrados y los gastos asumidos en la tramitación.

Con relación al pago de las tasas, se establece que no es necesaria la liquidación, pues basta con la orden contenida en el pronunciamiento firme y, por otro lado, sobre el pago de los gastos si

procedería su liquidación, en tanto por concepto de gastos se hace referencia a aquel desembolso que realiza el administrado para la realización de actuaciones, por ejemplo, los honorarios de peritos o profesionales expertos, cuyo trabajo fuera útil para respaldar la actividad probatoria de la parte solicitante.

#### 4. POSICIONES DEL CONSUMIDOR Y PROVEEDOR

La Constitución Política de 1993 establece en el artículo 65 el principio de defensa de los consumidores y usuarios conforme a lo siguiente:

*El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. (Constitución Política del Perú, 1993)*

En esa línea de ideas, el principal argumento de la parte vencedora del procedimiento seguido ante la administración, para requerir el pago de costas y costos, es en efecto, que, debido al conflicto surgido, se hizo necesaria la realización de una serie de gastos, representados principalmente en aquellos que debió asumir para la cautela de sus intereses, dentro de ellos, el pago por los servicios profesionales de los abogados.

De otro lado, la parte vencida, no podría tener mayores cuestionamientos a la condena de pago de costas y costos, más allá de los argumentos de fondo referidos a la cuantía a cobrar por concepto de costos.

Al respecto, podemos verificar entonces que la discusión en estos procedimientos está estrechamente referida al monto que correspondería asumir por el concepto de costas y costos. Dicho esto, el denunciante alegará en todos los casos que ha tenido que asumir los gastos que solicita en devolución, de conformidad con el pacto al que hubiese llegado con su defensor.

Mientras que el denunciado alegrará, en caso de no estar de acuerdo con lo solicitado, que el monto no es proporcional la defensa del hecho y que, por lo tanto, deberá ser menor al solicitado.

Al respecto, debe mencionarse que, salvo situaciones muy excepcionales, el proveedor no cuestiona el pago de costas del procedimiento, pues, estas, se encuentran ya reguladas en la norma y obedecen a un monto fijo preestablecido, el cual, no varía a pesar de las consideraciones subjetivas de las partes. En ese sentido, los aranceles, propiamente dichos, que son ordenados en el caso de pago de costas del procedimiento son el pago por el derecho de ejercer el acto administrativo, que, para el caso de la denuncia ante el procedimiento de protección al consumidor, asciende a S/36.00 soles.

De otro lado, el monto al que ascienden los costos del procedimiento, son en todos los casos los honorarios del profesional que participó activamente el procedimiento, materializados a través de la presentación de escritos, actuación en diligencias, guía y consultoría profesional y otros que brinde en el ejercicio de su profesión.

## 5. RESPECTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

### **Objetivo General**

*Determinar el rol que cumple el Indecopi al resolver solicitudes de costas y costos en los procedimientos de Protección al Consumidor.*

Respecto del objetivo general, se ha logrado determinar cuál es el rol que cumple el INDECOPI en los procedimientos seguidos por liquidación de costas y costos, a través del análisis de la normativa vigente y las resoluciones revisadas, logrando acreditar cual es en efecto el criterio mayoritariamente utilizado por el Órgano competente.

En ese sentido, se puede verificar que el principal rol del INDECOPI, en estos procedimientos, es el de otorgar las costas y costos conforme se solicitan por parte de los administrados que han obtenido una respuesta positiva en el procedimiento principal concluido, en base únicamente a los montos que se hayan podido acreditar a través del cumplimiento de lo normado en el numeral 6 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI. Dicho ello, de conformidad con la directiva, solo será exigible el pago de costas y costos, cuando en suma con estos presupuestos, no se consuman los supuestos de abuso del derecho.

No ostentando el INDECOPI facultades de regulación directa o indirecta sobre los costos y costas a otorgar a los administrados, por ausencia de norma expresa.

### **Objetivos Específico**

*Analizar las facultades del INDECOPI respecto al establecimiento en forma y monto de costas y costos nacido del procedimiento de Protección al Consumidor.*

Dentro de las normas revisadas, se ha podido verificar en principio tres extremos que ameritan ser señalados expresamente:

1. El INDECOPI, carece de facultades de regulación directas o indirectas contempladas en el derecho positivo, sobre el monto de costas y costos, limitándose a aplicar lo indicado en la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI.
2. La falta de normativa expresa sobre la forma en que se calcula el monto a otorgar los costos del procedimiento, ocasiona que se deba recurrir a la normativa supletoria, la cual, no soluciona completamente la problemática analizada, sin embargo, no existe limitación alguna que permita que en un futuro se regule la forma de cálculo de costos a otorgar. En tanto los órganos judiciales y constitucionales ha determinado parámetros para dicha regulación
3. La única facultad que ostenta el INDECOPI, respecto del otorgamiento de costas y costos, es la referida a la devolución de aquellos gastos que se acrediten que han sido necesarios para la resolución del expediente principal, sin que ello, le permita, actualmente, fijar un monto específico.

*Precisar la importancia de una debida motivación en las resoluciones emitidas por INDECOPI que fijen costas y costos*

Conforme se ha desarrollado en el extremo teórico del presente trabajo de investigación, la debida motivación de los actos administrativos es un requisito de validez expreso, cuya ausencia propiciaría la nulidad de este.

En esa línea de ideas, es correcto afirmar que, la debida motivación de las resoluciones emitidas por el INDECOPI que fijen costas y costos es un requisito de validez inherente a las mismas. De otro lado, se ha verificado además que, la motivación utilizada por el órgano competente, al momento de resolver estas solicitudes, está referido a la utilización de normativa supletoria que no abarca la totalidad de requerimientos que ameritan las solicitudes de liquidación de costas y costos surgidos ante INDECOPI, este hecho ocasiona que no se tome en consideración los principios de razonabilidad y proporcionalidad que ya – el Tribunal Constitucional – ha determinado que son fundamentales para estos casos y su resolución

*Establecer la orientación a la que apuntan las resoluciones revisadas sobre los procedimientos de costas y costos llevados a cabo durante el año 2021 en la ORI Arequipa del INDECOPI.*

Al haberse realizado el análisis de las resoluciones emitidas en los procedimientos indiciados durante el año 2021, por parte del órgano en lo referido a costas y costos, se ha podido advertir una clara tendencia respecto los montos otorgados, en ese sentido, se puede afirmar que en cuanto al otorgamiento de costas en el 57.6% de casos, se ha dado un total de S/72 soles, mientras que en el 33.30% de los casos se ha otorgado S/36 soles, y en el 9.10% de los casos, se ha desestimado el pedido.

Por otro lado, respecto de los montos de costos del procedimiento, se aprecia que en el 42% de los casos, se han otorgado la totalidad de costos solicitados, y en un 42% este monto se ha variado por interpretación propia del INDECOPI, y el resto, ascendente al 16%, se ha denegado la solicitud.

Finalmente, se ha podido verificar que, en el caso de solicitudes efectuadas en soles, se ha analizado un total de 24 casos; en los que el 24.20% de los casos, el monto otorgado de costos asciende a S/1000 soles, teniendo como máximo el 9.1% de los casos en los que se ha otorgado hasta S/2000 soles, entando se ha denegado el pago de costos en el 15.20% de los casos, verificando una tendencia de costos otorgados de aproximadamente S/1300 soles.

Por otro lado, en el caso de solicitudes efectuadas en dólares, se ha analizado un total de 9 casos siendo el caso resaltante de las solicitudes efectuadas ascendentes a \$600 dólares, las cuales se dieron en dos oportunidades, representando el 6.1% de las ocasiones, mientras que en los demás casos de \$250, \$350, \$ 365, \$400, \$ 650, \$800 y \$1500 dólares solo se han advertido en una ocasión, siendo la tendencia un 3%.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA:

#### Objetivo General

El rol del INDECOPI en los procedimientos de liquidación de costas y costos es el de analizar las solicitudes, contrastar las mismas con la normativa y de corresponder otorgarlas, sin efectuar una graduación directa o indirecta, en tanto, no se encuentra dentro de sus facultades. Utilizando como referencia la normativa supletoria en la medida de sus limitaciones, al no contar con facultades expresas señaladas en la norma. Por lo que resulta necesario establecer un mecanismo legal que regule esta situación.

### SEGUNDA:

#### Objetivo Específico

En los procedimientos de costas y costos, el INDECOPI, únicamente tiene la facultad de otorgar los montos que han sido solicitados por las partes, en mérito de lo determinado por la directiva expresa, N° 001-2015/TRI-INDECOPI, y en concordancia con la demás normativa, sin que esto suponga que tenga la capacidad de regular directa o indirectamente estos montos, no por imposibilidad legal, sino por inexistencia de normativa.

### TERCERA:

#### Objetivo Específico

En el procedimiento seguido ante INDECOPI, así como en las demás instituciones y órganos jurisdiccionales, la debida motivación, en conjunto con la consideración de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, son una característica fundamental para la validez de los actos que emite, toda vez que la inexistencia o deficiencia de estas, son un vicio que ocasiona la nulidad del acto en cuestión.

### CUARTA:

#### Objetivo Específico

Conforme se ha establecido en la presente investigación, la tendencia respecto de los montos otorgados a razón de las solicitudes de costas y costos iniciados ante el INDECOPI se encuentra en un punto promedio aproximado de S/1200 soles o \$645 dólares americanos, mientras que en el 42% de los casos, estos montos han sido otorgados de manera total conforme se solicitaron, en un 42% se redujeron estos montos y en un 16% se denegó la totalidad de los montos solicitados.

## PROPUESTA DE DIRECTIVA

### DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS ANTE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI

#### I. OBJETIVO

Establecer una base objetiva para regular de manera concreta y predecible la determinación de los costos y costas resultantes de un procedimiento previo seguido ante el INDECOPI.

#### II. ALCANCES

Los términos de aplicación de la presente Directiva serán de obligatorio cumplimiento para los órganos Resolutivos del INDECOPI, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, misma que regula las *“Las reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutivos del INDECOPI”* y de conformidad con la Ley 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### III. APLICACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ANTE LOS ÓRGANOS COMPETENTES

Una vez culminado el procedimiento principal seguido ante el INDECOPI, al presentarse la solicitud de liquidación de costas y costos, y haberse verificado el cumplimiento de la Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, en lo referido al trámite procedimental, la presente directiva se aplicará de forma íntegra a todos los procedimientos de liquidación de costas y costos

#### IV. BASE LEGAL

- Ley 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley de Organización y Funciones del INDECOPI – Decreto Legislativo N° 1033.
- Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI - Decreto Legislativo N° 807 y sus modificatorias.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y sus modificatorias.
- Código Procesal Civil
- Directiva N° 01-2021-COD-INDECOPI – Directiva única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

## V. CONTENIDO

### 1. Aspectos Generales

- a. De conformidad con la Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, las solicitudes de liquidación de costas y costos presentados por los interesados son producto del mandato emitido por el Órgano administrativo competente dentro de un procedimiento principal, ya sea de infracción, por incumplimiento de mandatos firmes y el incumplimiento de acuerdos entre las partes de conciliación o transacción.
- b. Las solicitudes de liquidación de costas y costos amparan la devolución de aquellos importes que se acrediten haber sido pagados por el administrado interesado y con mandato de otorgamiento de costas y costos, debido a la emisión de la Resolución que ponga fin al procedimiento principal seguido ante el INDECOPI.

### 2. Órganos Competentes

- a. En primera instancia, será competente para conocer las solicitudes de liquidación de costas y costos el Órgano Sumarísimo Adscrito a la sede donde se encuentre la Comisión u Órgano Resolutivo donde se tramitó el expediente principal.
- b. En segunda instancia, será competente la Comisión que corresponda, en función a la materia sobre la cual versó el expediente principal.

### 3. De la solicitud de costas y costos

- a. Una vez concluido el procedimiento principal ante el órgano o Comisión competente, según sea el caso, el interesado podrá solicitar la liquidación de costas y costos, de conformidad con lo regulado en la normativa vigente y en aplicación de la Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI y Directiva N° 001-2017-TRI-INDECOPI.
- b. Efectuada la actuación del Órgano competente, referida a las condiciones de admisibilidad previstas en la directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI en sus numerales 3.2, 3.3 y 3.4, así como el análisis de lo que pudiese señalar la parte contraria luego de habersele corrido traslado de la solicitud de liquidación de costas y costos, el Órgano Sumarísimo deberá emitir su decisión final de forma clara, expresa y diferenciando los montos por concepto de costas y de costos, así como el plazo de cumplimiento.
  - i. Costas
    - a. Se considerarán costas del procedimiento, a todas aquellas tasas en las que los interesados hayan tenido que asumir el pago.

- b. Se encuentran incluidos dentro de las costas, aquellos pagos que se hayan tenido que efectuar por la concurrencia de peritos, peritajes y opiniones consultivas de profesionales en la materia que hayan servido para dar respaldo a la decisión del procedimiento principal.

## ii. Costos

- a. Se considerarán costos del procedimiento, aquellos gastos en los que haya tenido que incurrir el interesado para hacer valer su derecho o restituirlo, según sea el caso.
- b. Los costos del procedimiento tienen una naturaleza restitutoria y de reembolso a favor del vencedor del procedimiento principal. El cual debe estar debidamente acreditado con los requisitos fijados en el numeral 6.2 y 6.3 de la directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI

## iii. Principio de Razonabilidad y Principio de Proporcionalidad

- a. Es pertinente la aplicación y consideración de estos principios al momento de emitir pronunciamiento, dado que resultan ser herramientas que permiten realizar el denominado test de constitucionalidad en la decisión adoptada por el órgano que emite pronunciamiento y asegurar su observancia de la ley.

## 4. Marco metodológico del cálculo de liquidación de costos

### i. Base del cómputo de porcentajes

- a) El monto base para el cálculo de costos del procedimiento será aquel que se haya fijado como la Unidad de Referencia Procesal (URP), al ser esta equivalente al 10% de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
- b) La URP, es establecida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, a través de su Gerencia General, con arreglo de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

### ii. Cuantía del procedimiento principal

- a) De conformidad con lo regulado en la Directiva Única Que Regula Los Procedimientos De Protección Al Consumidor Previstos En El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor, los órganos intervinientes en los procedimientos administrativos de protección del consumidor son:
  - Órganos Sumarísimos
  - Comisiones y sus Secretarías Técnicas
  - Sala y su Secretaría Técnica
- b) Por razón de cuantía el Órgano Sumarísimo, conocerá los procedimientos en los que el valor del producto o servicio no supere las 3 Unidades Impositivas Tributarias (3UIT's)

- c) Cuando se superen las 3UIT's, será competente en primera instancia la Comisión
- d) La aplicación de la presente Directiva será impuesta únicamente a los procedimientos por iniciativa de parte, regulados en el artículo 5 de 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.

### **iii. De las instancias**

- a) De conformidad con lo regulado en el artículo Décimo del Título Preliminar del Código Procesal Civil, el proceso tiene dos instancias, ello, reconocido constitucionalmente en el artículo 139, inciso 6 de la Constitución Política del Perú.
- b) En el procedimiento seguido ante INDECOPI, la pluralidad de Instancias se cumple al existir tres órganos competentes, toda vez que la Comisión revisará las Resoluciones del Órgano Sumarísimo, mientras que la Sala Revisará las Resoluciones de la Comisión.
- c) Ante la resolución de segunda instancia, se tiene por agotada la vida administrativa.

### **iv. Razonabilidad de la solicitud de costas y costos**

- a) El Código Procesal Civil, en su artículo 414, determina que, mediando decisión debidamente motivada, en función además del principio de razonabilidad, se podrá regular la proporción de los costos en función de la actividad procesal desplegada.
- b) Debe tomarse como base referencial para el cálculo el monto del servicio o producto, o sobre el cual verse la controversia.

## **5. Aplicación del marco metodológico**

(i) Costos base = 1URP

(ii) Por cuantía = C

- Hasta 10 URP 15.00 %
- De 10 hasta 50 URP 10.00 %
- De 50 hasta 250 URP 5.00 %
- De 250 hasta 500 URP 2.00 %
- Por todo exceso de 500 URP 0.50 %

\* Para el cálculo únicamente se considerarán las URP completas, en tanto el decimal excedente será descartado.

(iii) Por segunda instancia = se debe adicionar el 50% de 1 URP por segunda instancia sobre el resultado total.

**UNA INSTANCIA**

$$1URP + C = \text{resultado}$$

**DOS INSTANCIAS**

$$1URP + C + 50\% URP = \text{resultado}$$

\*C = (Valor del producto o servicio / valor de la URP) determina el porcentaje de acuerdo con la tabla

**Ejemplo:**

Valor del servicio o producto = 3000

$$3000/460^* = 6.5$$

6 URP completas: corresponde el 15% según la tabla

$$15\% \text{ de } 3000 = 450$$

$$1URP + 450 = 460 + 450 = 910 \text{ por costas y costos.}$$

\*URP al 2022

**6. De la liquidación de costas**

- i. El abono de costas nace de los gastos acreditados a través del pago de tasas administrativas, por lo que, no resulta necesario efectuar liquidación alguna, salvo en aquellos casos particulares donde se evidencia la presencia de un perito que deba ser asumido por los interesados.

**7. Disposiciones Finales**

- i. En aquellos casos que el valor del producto o servicio no pudiese ser calculado, por su naturaleza misma, se deberán tomar en cuenta otros criterios relacionados a la aplicación del artículo 1332 del Código Civil, con el debido acompañamiento de la actividad probatoria para tales fines por parte del interesado.
- ii. Al momento de graduar el monto resultante, se deberá tomar en cuenta el resultado de la multa calculada.
- iii. A efectos de tomar en cuenta el valor vigente de la URP, se aplicará el valor actualizado a la fecha de interposición de la solicitud de liquidación de costas y costos.
- iv. Cuando las infracciones denunciadas en el procedimiento principal involucren afectaciones descritas en el artículo 112, numeral 3, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con las disposiciones del Decreto

Legislativo 1308, que modifica los Criterios para la Graduación de Sanciones Administrativas. Se aplicará lo dispuesto en la Primera disposición Final del presente Capítulo.

#### **8. Vigencia**

La presente Directiva entrará en vigor a partir del día siguiente a su publicación en el Diario Oficial El Peruano y se aplicará a las solicitudes de liquidación de pago de costas y costos que se presenten luego de su entrada en vigor.



**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Camacho, G. (2003). *Código Civil Comentado por los 100 mejores Especialistas - Contratos General*.
- Carrion, J. D. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571*. (2010).
- Constitución Política del Perú*. (1993). Perú.
- Decreto Legislativo 807 . (1996). *Ley sobre Facultades, Organización y Funciones*.
- Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, I. (2015). *Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI*.  
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1977155/6.+Directiva+que+establece+reglas+aplicables+a+los+procedimientos+para+la+liquidaci%C3%B3n+de+costas+y+costos+ante+los+%C3%B3rganos+resolutivos+del+INDECO.pdf/1f5e049a-33b0-8119-4201-fd4a56b1d043>
- Durand Carrión, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho y Sociedad - Asociación Civil*, 69.
- Gutierrez Zarsa. (1998). *las costas en el proceso civil*. COLEX.
- Huamán, L. (2022). El Estado como sujeto obligado al pago de los costos procesales en los procesos laborales y contencioso-administrativos laborales: un espacio de quiebre y afianzamiento de las prerrogativas administrativas. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 5(5), 69-115.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI. (2017). *Modificación a la Directiva sobre liquidación de costas y costos ante los órganos resolutivos del INDECOPI. DIRECTIVA N° 001-2017/TRI-INDECOPI*.  
[https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img\\_bol08/001-2017-TRI-INDECOPI.pdf](https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/001-2017-TRI-INDECOPI.pdf)
- Lavalle, M. d. (1996). La libertad de Contratar. (P. U. Perú, Ed.) *THEMIS - Revista de Derecho*, 7-14.
- Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444*. (2019).  
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Navarro, L. (2016). *El impredecible indecopi en su liquidación de costos*. Arequipa: [Tesis para optar el título profesional de abogado].
- Ormachea, E. C. (1997). El abuso del Derecho. (PUCP, Ed.) *Revista de la Facultad de Derecho*(51), 463-484.
- Parada, R. (2010). *Derecho administrativo TOMO I Parte General*. Buenos Aires: Marcial Pons.
- Piris, C. (2000). *Evolución de los derechos del consumidor*. Argentina: Universidad Nacional del Nordeste. <http://www.unne.edu>.
- Poder Judicial del Perú. (2012). *Diccionario Jurídico del Poder Judicial*.
- TUO Código Procesal Civil*. (1993).
- TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General (Vols. DS N° 006-2017-JUS)*. (2020). Perú: Decreto Supremo que Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444.

Zarza, A. G. (1998). *Las costas en el proceso Civil*. Madrid: Colex.

