



Mayo
O N O N

%

Documento de Trabajo:
N° 02-2020/GEE

**ACTUALIZACIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO DE
LOS INCENTIVOS INTRODUCIDOS POR EL DECRETO
LEGISLATIVO N° 1308 EN EL CÓDIGO DE
PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
(LEY N° 29571)**

2017-2019

 Indecopi

Gerencia de
Estudios Económicos

Actualización del Impacto Económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N° 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) 2017-2019

Documento de Trabajo elaborado por:

Jorge Trelles Cassinelli

Gerente de Estudios Económicos

Jean Sánchez Campos

Ejecutivo 1

Vanesa La Noire Mego

Especialista 2

Josep Cerrón Solano

Profesional en Economía

Indecopi – Gerencia de Estudios Económicos

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

Teléfono: (51-1) 2247800, anexo 4701.

Sitio web: <http://www.indecopi.gob.pe/>

Fecha de Emisión: Mayo, 2020

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

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

Los comentarios o sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico: jtrelles@indecopi.gob.pe.

Introducción

I. Problemática y medidas implementadas en materia de protección al consumidor mediante el Decreto Legislativo N° 1308	Pág. 06
II. Evaluación del impacto de las medidas introducidas en materia de protección al consumidor mediante el Decreto Legislativo N° 1308	Pág. 09
2.1 Incremento de los nuevos mecanismos de conclusión en OPS y CPC y disminución de los recursos de revisión en SPC	Pág. 09
2.2 Celeridad en la tramitación de los procedimientos en los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor	Pág. 13
2.3 Ahorros monetarios para proveedores y consumidores	Pág. 15
III. Conclusiones	Pág. 18
IV. Anexos	Pág. 19



 Indecopi

The logo for Indecopi, consisting of three stylized, overlapping shapes in shades of orange and red, is positioned to the left of the word "Indecopi". The word "Indecopi" is rendered in a bold, white, sans-serif font with a slight 3D effect, mounted on the glass facade of the building.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en el marco de sus funciones y competencias, promovió la aprobación del Decreto Legislativo N° 1380 (D. Leg. N° 1308), vigente desde enero de 2017, que dispuso la modificación e introducción de artículos relacionados a los mecanismos de conclusión anticipada y otros temas procedimentales al Código de Protección y Defensa del Consumidor – ley N° 29571 a nivel de los órganos resolutivos que analizan temas de Protección al Consumidor en el Indecopi.

En ese sentido, como buena práctica de calidad regulatoria,¹ esta Gerencia elaboró el Documento de Trabajo N° 01-2018/GEE sobre el impacto de la introducción del artículo 107-A al Código referido a las formas de conclusión anticipada para el año 2017.² Luego, se elaboró el Documento de Trabajo N° 05-2018/GEE, en el cual se estimó el impacto económico de los incentivos introducidos por el D. Leg. N° 1308 con una visión integral para el periodo enero 2017 – junio 2018.³

En vista que el impacto de los incentivos introducidas por el D. Leg. N° 1308 se realiza en el tiempo, conforme estas hayan sido internalizadas por los administrados, se hace necesario desarrollar el presente documento que brinda una actualización del impacto de forma integral para el periodo completo enero 2017 – diciembre 2019.

En la primera sección se hace un breve repaso de la problemática y los principales cambios normativos e incentivos introducidos con la entrada en vigor del D. Leg. N° 1308. En la segunda parte se presenta el impacto asociado a los nuevos mecanismos de conclusión de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor, a la reducción de los recursos de revisión iniciados en la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a la eficiencia resolutiva en general y al ahorro generado a los proveedores y consumidores durante el periodo 2017-2019. Finalmente, se presentan las principales conclusiones del documento y los anexos con el detalle de la estimación de los impactos.

- ¹ En el marco del ciclo regulatorio, transcurrido un tiempo de implementación de una medida, resulta pertinente evaluar si se han cumplido los objetivos esperados para ver si se requiere implementar adaptaciones o mejoras en la misma. Ver: CORONADO, J., SÁCHEZ, J. y FUENTES, P. (2017). Principios, Definiciones y Estándares del Análisis de Calidad Regulatoria. Documento de Trabajo N° 01-2017/GEE. Disponible en: <<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5810/DT001-JUL2017-GEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- ² Disponible en: <<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7055/DT%20001-2018-GEE.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>, accedido al 5 de mayo de 2020.
- ³ Disponible en: <<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3846379/No+05-2018-GEE+Impacto+econ%C3%B3mico+de+los+incentivos+introducidos+por+el+Decreto+Legislativo+N%C2%B0+1308+en+el+C%C3%B3digo+de+Protecci%C3%B3n+y+Defensa+del+Consumidor+%28Ley+N+29571%29.pdf/cb37d69f-8502-2783-a99f-c21f7c7b41fb>>, accedido el 27 de abril de 2020.

I. PROBLEMÁTICA Y MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MEDIANTE EL D. LEG. N° 1308

De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571 (Código), existen dos vías para que los consumidores puedan tramitar sus denuncias, las cuales se detallan a continuación:

- i. A través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), los cuales fueron creados en el 2010 y pueden atender de manera célere las denuncias cuyo monto materia de controversia es menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Es importante señalar que los pronunciamientos emitidos por esta instancia pueden ser apelados en la segunda instancia a cargo de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) y de manera excepcional podían presentar el recurso de revisión en la Sala de Protección al Consumidor (SPC), siendo que cada instancia cuenta con un plazo legal de 30 días hábiles.
- ii. A través de las CPC que tramitan las denuncias cuyo monto materia de controversia sea mayor a 3 UIT, cuyos casos pueden ser apelados en segunda instancia ante la SPC. Debido a la relativa mayor complejidad de los casos tramitados por estos órganos resolutivos, cada uno cuenta con un plazo legal de 120 días hábiles.

Sin embargo, en el marco de las constantes actividades de mejora regulatoria realizadas por el Indecopi, a través del tiempo se observó que el Código no consideraba criterios uniformes aplicables tanto a los OPS como las CPC referidos a los mecanismos de conclusión anticipada, la cuantificación del plazo legal, entre otros temas procedimentales.

Por ejemplo, en el caso de los OPS, de acuerdo con Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI (Directiva),⁴ a partir del 2014 los procedimientos tenían que concluir con un pronunciamiento de fondo aun cuando las partes estén interesadas en llegar a un acuerdo. Esto implicaba que, una vez iniciada la denuncia, si las partes llegaban a un acuerdo mediante conciliación u otro mecanismo, el OPS no consideraba dicho acuerdo y continuaba con el procedimiento hasta verificar la infracción. Este análisis se aplicaba a todas las instancias administrativas de los OPS, generando mayores costos a los administrados,⁵ así como mayor carga a los OPS.⁶

⁴ Aprobada mediante Resolución N° 298-2013-INDECOPI/ COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 06 de diciembre de 2013. Dicha Directiva era aplicable solo para los procedimientos tramitados por los OPS y sus instancias administrativas. Disponible en: <<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/200871/Directiva007-2013%282%29.pdf/fd275fd8-c1f3-44ee-8230-4650772b2443>>, accedido el 27 de abril de 2020.

⁵ Por ejemplo, gastos en abogados y multas.

⁶ Cabe precisar que desde su creación los OPS si aplicaban las conclusiones anticipadas; sin embargo, dejaron de emplearlas por disposición de la Directiva vigente desde el 2014. Pese a ello, si cuentan con registros para el periodo 2014-2016 correspondiente a las denuncias que fueron ingresadas antes de la entrada en vigor de la Directiva.

Adicionalmente, se verificó que más del 80% de los recursos de revisión tramitados por la SPC en el 2016⁷ fueron declarados improcedentes e infundados, es decir, no cambiaba el pronunciamiento de las instancias previas, por lo que sólo conducían a una extensión innecesaria del procedimiento, afectando el principio de celeridad, y por ende, perjudicando a los mismos consumidores.

Por su parte, las CPC sí contaban con esos mecanismos de conclusión anticipada; sin embargo, se identificó que sus procedimientos iniciaban con la presentación de la denuncia en mesa de partes, mientras que en los OPS se iniciaba con la notificación de los cargos a los proveedores. Tal situación generaba que las CPC cuenten con menor tiempo para el analizar la verificación de la infracción, registrando bajos niveles de cumplimiento en el plazo legal, lo que reflejaba la importancia de uniformizar el criterio para definir el inicio del procedimiento, y al mismo tiempo, mejorar los tiempos de tramitación.

Ante esa situación, mediante el D. Leg. N° 1308, vigente desde enero de 2017, se modificó e incorporó disposiciones al Código con el objetivo de simplificar, optimizar y buscar la eficacia de los procedimientos administrativos sancionadores.⁸ A continuación se detallan las principales medidas:

- a) Mediante la modificación del artículo 107, se dispuso que los procedimientos administrativos sancionadores inician con la notificación de los cargos al proveedor denunciado, esto permite que las CPC cuenten un mismo estándar que el de los OPS para definir el inicio de los procedimientos y a su vez con mayor tiempo y elementos para iniciar el procedimiento.
- b) La incorporación del artículo 107-A estableció las formas de conclusión anticipada aplicables a los procedimientos iniciados en los OPS y sus respectivas instancias administrativas. Dichas formas de conclusión anticipada son: desistimiento,⁹ conciliación,¹⁰ acuerdo extra-proceso¹¹ o cualquier otro acuerdo que deje constancia que se ha solucionado la controversia, lo que concluye el procedimiento en cualquier etapa.

⁷ Según el Cuadro 5.5 del Anuario de Estadísticas Institucionales del Indecopi del 2016, se verificó que más del 80% de los recursos de revisión tramitados por la SPC en el 2016, fueron declarados improcedentes e infundados, es decir, no cambiaba el pronunciamiento de las instancias previas, por lo que sólo conducían a una extensión innecesaria del procedimiento, afectando el principio de celeridad. Disponible en: <<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3405269/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/89cd046d-d801-ec05-e0cb-38da9afa8bf9>>, accedido el 27 de abril de 2020.

⁸ Se modificaron los artículos 105, 106, 107, 108, 109 (literal e), 110, 112 (numeral 3), 115, 117, 118, 125 y 126 del Código y se incorporó el artículo 107-A. Para mayor detalle de las medidas implementadas, revisar la sección II del Documento N° 05-2018/GEE.

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

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

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

- c) En el artículo 108 se introdujo la posibilidad de concluir el procedimiento, mediante la improcedencia por subsanación de la conducta cuando el proveedor subsana o corrige la conducta en el periodo transcurrido desde la presentación de la denuncia en mesa de partes hasta la notificación de la imputación de cargos (inicio del procedimiento). Esto es aplicable tanto a los OPS como las CPC.
- d) Asimismo, en el artículo 108 se incorporó como supuestos de infracción administrativa el incumplimiento del acuerdo conciliatorio o cualquier acuerdo que deje constancia de la voluntad de las partes de dar por culminada la controversia; y en el artículo 110 se establecieron los rangos de multas (desde 1 a 200 UIT) aplicables a los proveedores que incumplan con un acuerdo conciliatorio - esto a fin de asegurar el cumplimiento de los acuerdos entre las partes.
- e) En el numeral 3 del artículo 112, se introdujo otro mecanismo para concluir el procedimiento iniciado en los OPS o en las CPC, mediante el allanamiento o reconocimiento. Así, el proveedor se puede allanar a la denuncia presentada o reconocer¹² las pretensiones en ella contenidas siempre y cuando lo realice en la presentación de los descargos, caso contrario se le impondrá una sanción pecuniaria.¹³ Mediante este mecanismo alternativo de solución de conflictos, se exonera al proveedor denunciado del pago de los costos del procedimiento, que corresponde a los honorarios de la defensa legal (abogado) del denunciante e incluso puede recibir una sanción consistente en una amonestación.¹⁴
- f) En el artículo 125 se dispuso la eliminación de la tercera instancia para los procedimientos iniciados en los OPS, el cual estaba a cargo de la SPC con la finalidad de no extender innecesariamente los procedimientos y brindar una mayor reasignación de los recursos de la SPC.

¹² De acuerdo con el artículo 330 del Código Procesal Civil, el allanamiento se da cuando el proveedor acepta la pretensión dirigida contra él, mientras que el reconocimiento además de aceptar la pretensión admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda. Información disponible en: <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/2e6fa4004d90af10858bf5db524a342a/C%C3%B3digo+Procesal+Civil.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=2e6fa4004d90af10858bf5db524a342a>, accedido el 21 de septiembre de 2018.

¹³ Cabe precisar que en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer siempre será pecuniaria.

¹⁴ Nótese que mediante el D. Leg. N° 1390 se efectuó una mayor precisión de los términos del allanamiento y reconocimiento, y se eliminó la conclusión liminar para aclarar que el órgano resolutorio puede revisar la magnitud de la infracción e imponer medidas correctivas.

II. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS MEDIDAS INTRODUCIDAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MEDIANTE EL D. LEG. N° 1308

De acuerdo con los análisis realizados a la fecha, los incentivos introducidos por el D. Leg. N° 1308, propiciaron tres importantes efectos: i) un mayor uso de los mecanismos de conclusión anticipada en los OPS y CPC, ii) una mayor rapidez en la tramitación de los procedimientos en los órganos resolutivos de protección al consumidor y iii) ahorros monetarios para proveedores y consumidores.

Dichos cambios pueden ser claramente observados al comparar los resultados del año 2016, (período base previo a la entrada en vigor del D. Leg. N° 1308) con respecto al promedio anual de los resultados del período 2017-2019.

2.1 Incremento de los nuevos mecanismos de conclusión en OPS Y CPC, y disminución de los recursos de revisión en SPC

En esta sección se analiza la cantidad de nuevos tipos de procedimientos concluidos por los órganos resolutivos de protección al consumidor en el año 2016 con respecto a la cantidad promedio anual del período comprendido entre el 2017 y 2019.

A nivel de OPS, las denuncias concluidas de manera anticipada y las denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento aumentaron considerablemente. Por ejemplo, según se puede apreciar en el Gráfico 1, las denuncias con conclusión anticipada se incrementaron 24 veces, mientras que las denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento lo hicieron 14 veces.

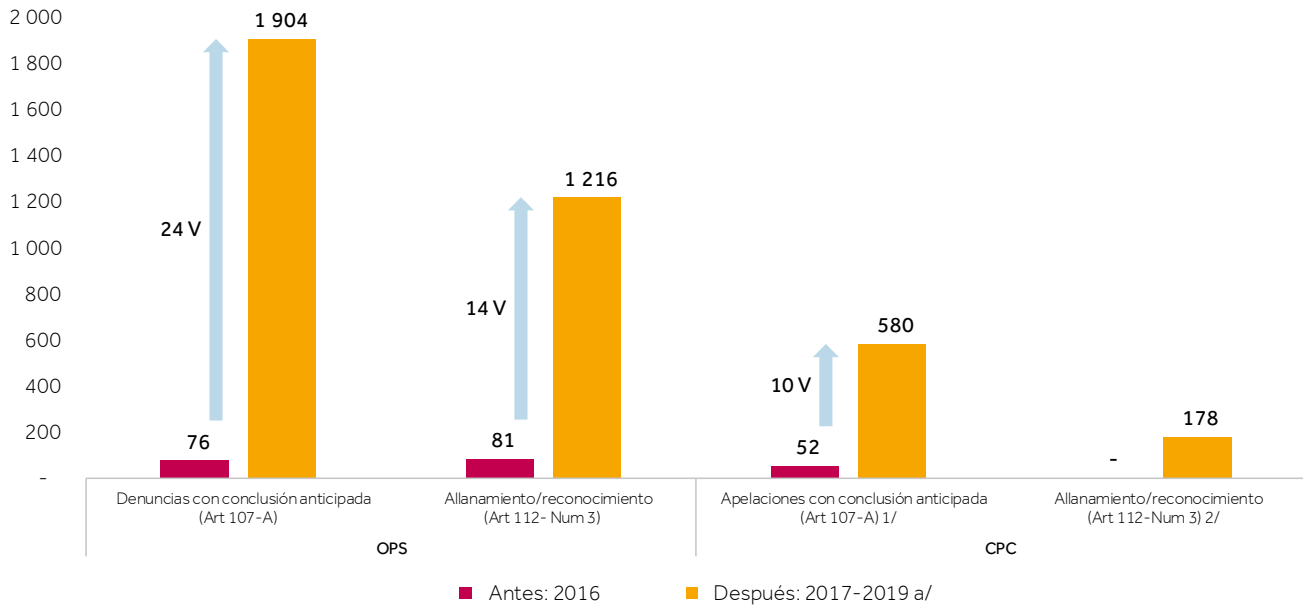
Con relación a CPC, las apelaciones con conclusión anticipada también aumentaron significativamente. Dichos procedimientos representaron un incremento de 10 veces. Cabe añadir que con el D. Leg. N° 1308 se crea la figura de allanamiento o reconocimiento en las denuncias tramitadas por las CPC, por ello, se observa que pasaron de no existir en el 2016 a ser 178 en promedio anual durante el 2017 y 2019.¹⁵

En general se observa un mayor uso de los mecanismos de conclusión introducidos por el D. Ley N° 1308, lo que evidencia la aceptación entre los consumidores y proveedores por los incentivos que les genera en la medida que permite resolver la controversia en menor tiempo.

¹⁵ En el Anexo 1 de este documento, de muestra información mas detallada respecto a los allanamientos o reconocimientos en los OPS y en las CPC.

Gráfico 1

OPS Y CPC: CANTIDAD DE DENUNCIAS Y APELACIONES CONCLUIDAS, 2016 vs PROMEDIO 2017 – 2019



Nota: Cabe precisar que, a partir del 2018, se desagrega la forma de conclusión según el hecho denunciado, por lo que, un expediente puede tener más de una conclusión. A fin de hacer comparables los resultados con el periodo 2016, para las denuncias, se consideró una conclusión por expediente según el siguiente orden: fundada, allanamiento/reconocimiento, conciliación, desistimiento, acuerdo extra-proceso, subsanación de la conducta, infundado, otro tipo de conclusión.

V: Cantidad de veces que varía el indicador.

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

2/ A partir del D. Leg. N° 1308 se crea la figura de allanamiento o reconocimiento en los procedimientos de CPC, por lo que no se dispone de información al respecto en el 2016.

a/ Corresponde al promedio simple de los procedimientos tramitados durante el periodo 2017-2019.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

Allanamiento o reconocimiento en los OPS

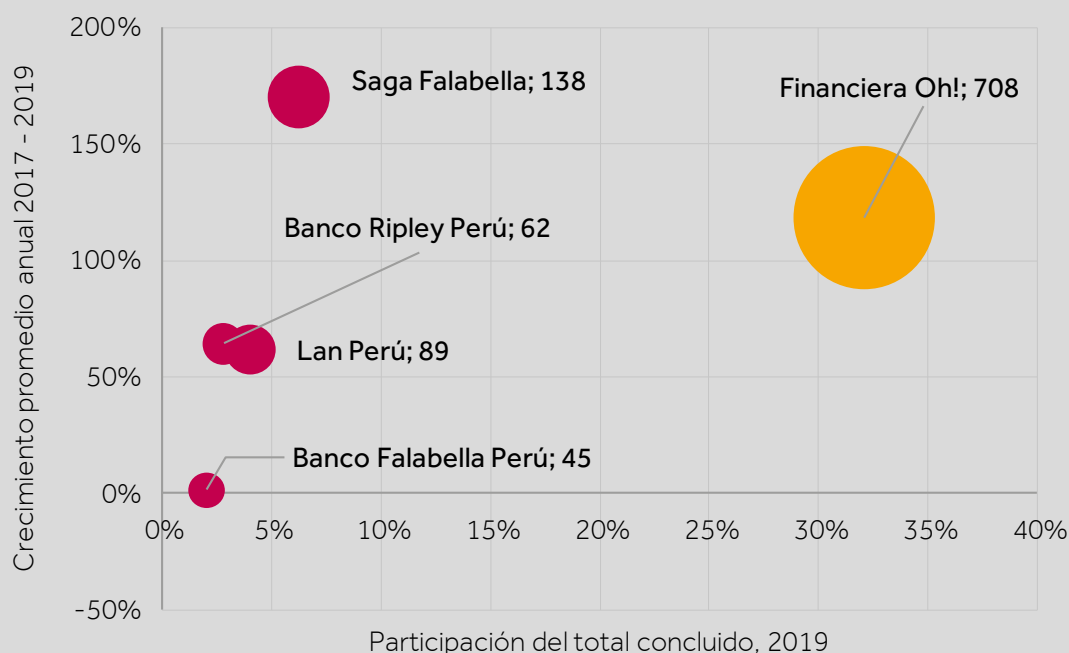
El uso de la figura de allanamiento o reconocimiento para la conclusión de las denuncias presentó un crecimiento promedio anual de 65,59% en los OPS durante el periodo 2017-2019, lo que evidencia una gran acogida de los proveedores.

Sin embargo, según se muestra en el Gráfico A, a nivel de proveedores denunciados, Financiera Oh! se encuentra dentro de las empresas con mayor crecimiento promedio anual en el uso esta figura durante el periodo 2017-2019 con un 170%. Asimismo, durante ese periodo, dicho proveedor incrementó su participación dentro del total de denuncias concluidas mediante la figura de allanamiento o reconocimiento, hasta concentrar alrededor de la tercera parte del total.

Esto evidencia la necesidad de ajustar el mecanismo allanamiento o reconocimiento o desarrollar algunas estrategias focalizadas para mitigar el riesgo de oportunismo y recurrencia de inconductas por parte de algunos proveedores.

Gráfico A

OPS: PROVEEDORES DENUNCIADOS CON MAYOR USO DE LA FIGURA DE ALLANAMIENTO O RECONOCIMIENTO, 2017-2019



Nota: Las cifras señaladas en las burbujas corresponde a la cantidad de denuncias concluidas con allanamiento o reconocimiento durante el 2019.

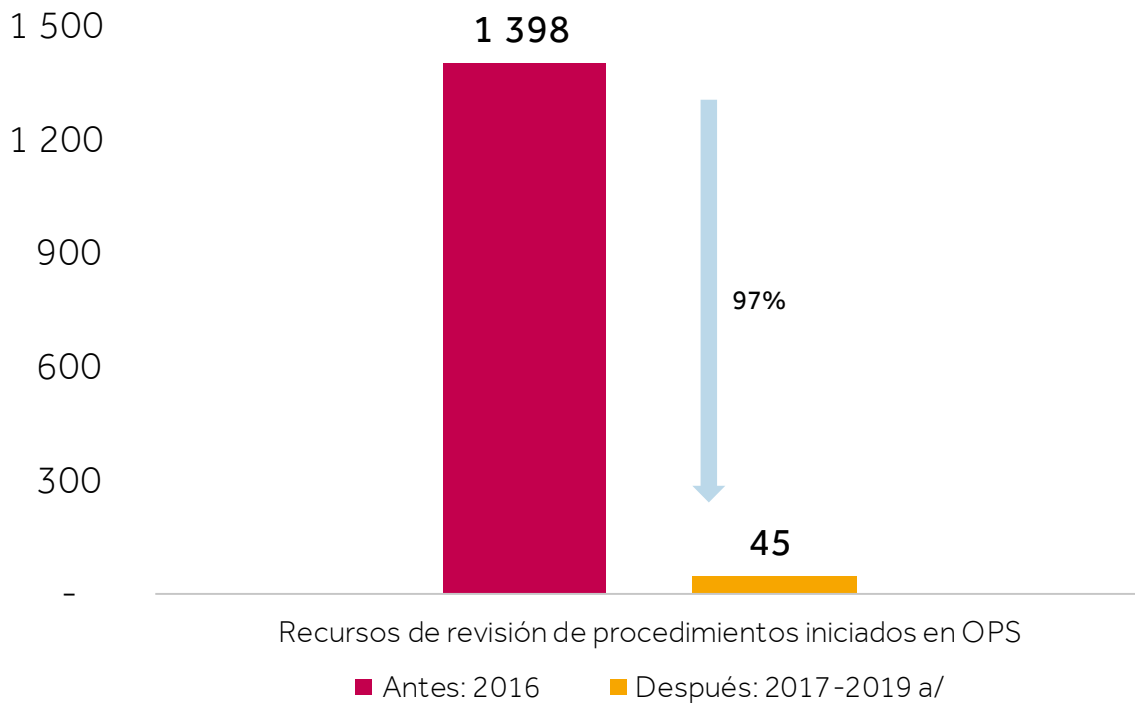
Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

A nivel de la SPC, tal como se señaló anteriormente, el D. Leg. N° 1308 dispuso la eliminación de la tercera instancia (recurso de revisión) para los procedimientos iniciados en los OPS, por lo que el número de recursos de revisión ingresados se redujo en 97%, al descender de 1 398 en el año 2016 a un promedio anual de 45 para el período 2017-2019,¹⁶ tal y como se puede apreciar en el Gráfico 2. Cabe añadir que en el 2019 no se registró el ingreso de este tipo de procedimiento, lo que significó una reducción del 100%.

Gráfico 2

SPC: CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSO DE REVISIÓN INGRESADOS, 2016 Y PROMEDIO 2017 – 2019



Nota: Los expedientes de recurso de revisión ingresados durante el periodo 2017-2019 corresponden a recursos interpuestos antes de la vigencia de la norma. En el 2017 y 2018, hubo 135 y 1 procedimientos, respectivamente. En el 2019, no se registraron ingresos de este tipo de procedimiento.

a/ Corresponde al promedio simple de los procedimientos tramitados durante el periodo 2017-2019.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi.

¹⁶ Los expedientes de recurso de revisión tramitados durante el periodo 2017-2019 corresponde aquellos procedimientos que les concedió el recurso antes de la vigencia del D. Leg. N° 1308.

2.2 Celeridad en la tramitación de los procedimientos en los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor

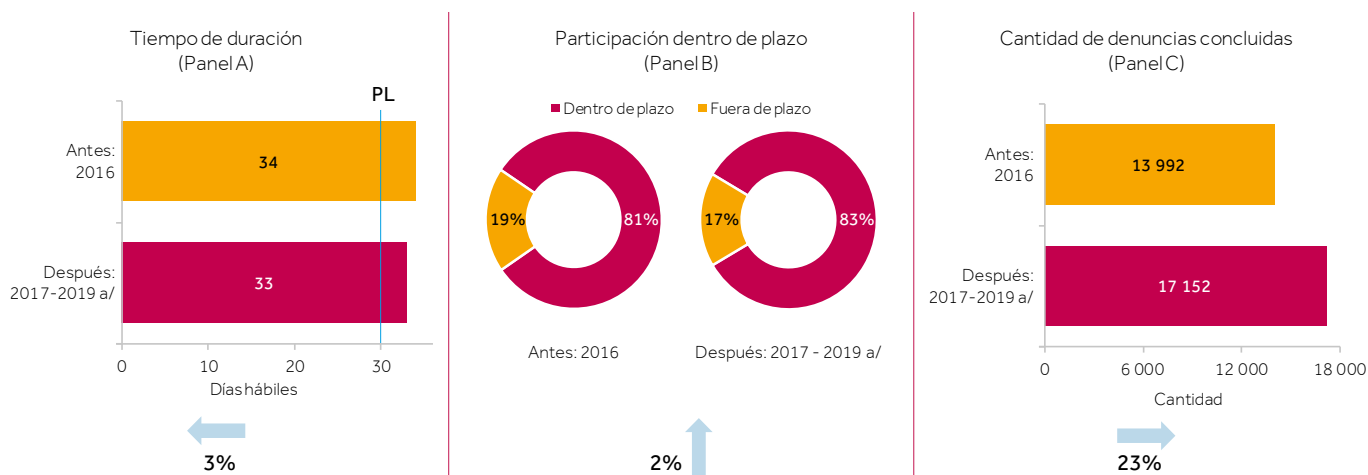
En esta sección se muestra el impacto tras la entrada en vigor del D. Leg. N° 1308 sobre el tiempo promedio de tramitación, el cumplimiento del plazo legal establecido en cada instancia administrativa y el número de procedimientos concluidos, comparando las cifras del año 2016 y el promedio anual del periodo 2017 - 2019.

Según se puede apreciar en el Gráfico 3, a nivel de OPS, el tiempo promedio de resolución de denuncias disminuyó en 3% al pasar de 34 a 33 días hábiles (Panel A),¹⁷ lo que se traduce en un mayor porcentaje de denuncias concluidas dentro de plazo legal (Panel B), indicador que pasó de 81% a 83%, equivalente a un promedio anual de 2 841 casos adicionales concluidos dentro del plazo.¹⁸

Cabe destacar que dicha mejora se dio incluso dentro de un contexto de incremento de la producción resolutive, ya que la cantidad denuncias concluidas aumentó en 23% al pasar de 13 992 a 17 152 (Panel C), lo cual estaría asociad al mayor uso de los mecanismos de conclusión introducidos en el D. Leg. N° 1308 y la consecuente reasignación de los recursos internos.¹⁹

Gráfico 3

OPS: DURACIÓN, PARTICIPACIÓN DENTRO DE PLAZO Y CANTIDAD DE DENUNCIAS CONCLUIDAS, 2016 Y PROMEDIO 2017 – 2019



PL: Plazo máximo legal establecido. Las denuncias tramitadas por los OPS tienen un PL de 30 días hábiles.

a/ Corresponde al promedio simple durante el periodo 2017-2019.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

¹⁷ Cabe precisar, que existe margen para reducir el tiempo de tramitación ya que aún se atiende en promedio fuera del plazo legal.

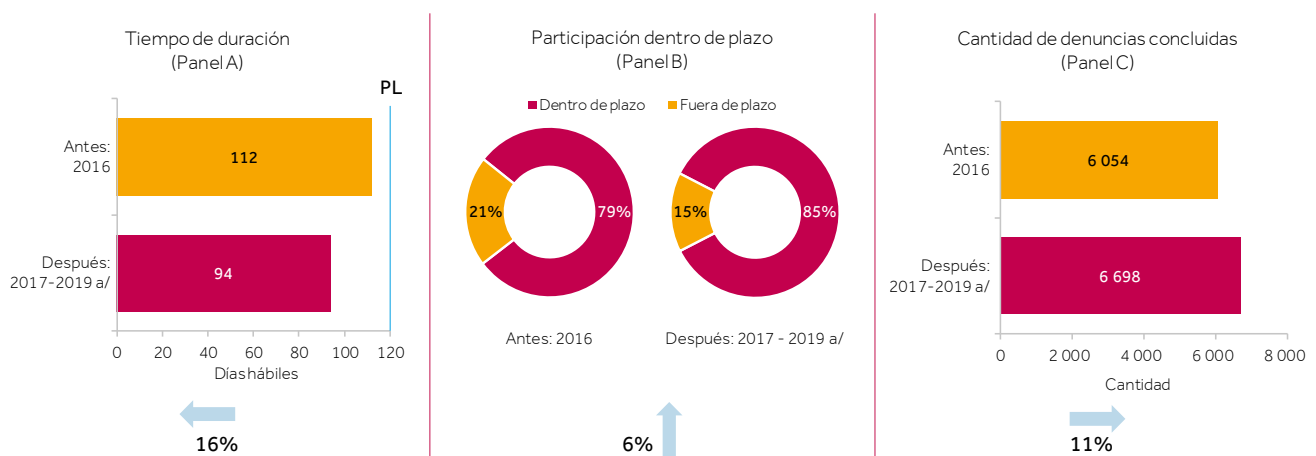
¹⁸ Dicho valor representa un incremento de 2% respecto a la cifra del 2016 (81%).

¹⁹ Cabe precisar que durante el periodo 2017-2019, también se incrementaron las denuncias ingresadas en los OPS, pero a un menor ritmo (14%).

Con relación a CPC, según se muestra en el Gráfico 4, el tiempo promedio de resolución de denuncias se redujo en 16%, al descender de 112 a 94 días hábiles (Panel A). Ello se vio reflejado en el incremento de 79% a 85% de la proporción de denuncias concluidas dentro del plazo legal (Panel B) y se tradujo en un promedio anual de 918 casos adicionales dentro de plazo. Asimismo, la cantidad de denuncias concluidas aumentaron en 11%, al pasar de 6 059 a 6 698 (Panel C).

Gráfico 4

CPC: DURACIÓN, PARTICIPACIÓN DENTRO DE PLAZO Y CANTIDAD DE DENUNCIAS CONCLUIDAS, 2016 Y PROMEDIO 2017 – 2019



PL: Plazo máximo legal establecido. Las denuncias tramitadas por las CPC tienen un PL de 120 días hábiles.

a/ Corresponde al promedio simple durante el periodo 2017-2019.

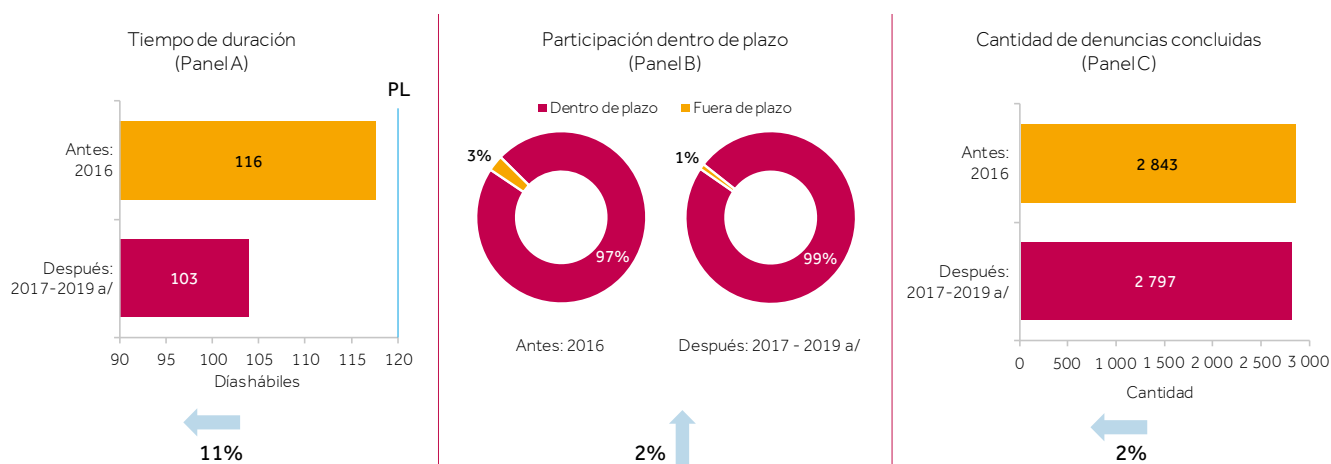
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi.

Finalmente, la eliminación de los procedimientos de recurso de revisión en la SPC generó mayor eficiencia en la resolución de las apelaciones procedentes de las CPC, lo que se tradujo en una reducción del 13% en el tiempo promedio de tramitación (al pasar de 116 a 103 días hábiles), como se observa en el Gráfico 5 (Panel A) y en un aumento del 2% en el porcentaje de casos dentro de plazo (Panel B). Por su parte, las apelaciones concluidas disminuyeron en 2%, al pasar de 2 843 a 2 797 casos (Panel C).

Gráfico 5

SPC: DURACIÓN, PARTICIPACIÓN DENTRO DE PLAZO Y CANTIDAD DE APELACIONES CONCLUIDAS, 2016 Y PROMEDIO 2017 – 2019



PL: Plazo máximo legal establecido. Las apelaciones tramitadas por las SPC tienen un PL de 120 días hábiles.

a/ Corresponde al promedio simple durante el periodo 2017-2019.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Sala de Protección al Consumidor del Indecopi.

2.3 Ahorros monetarios para proveedores y consumidores

En la presente sección se muestran los ahorros monetarios estimados para los proveedores y consumidores, tanto en los procedimientos tramitados por los OPS, como por las CPC, para el periodo 2017- 2019.

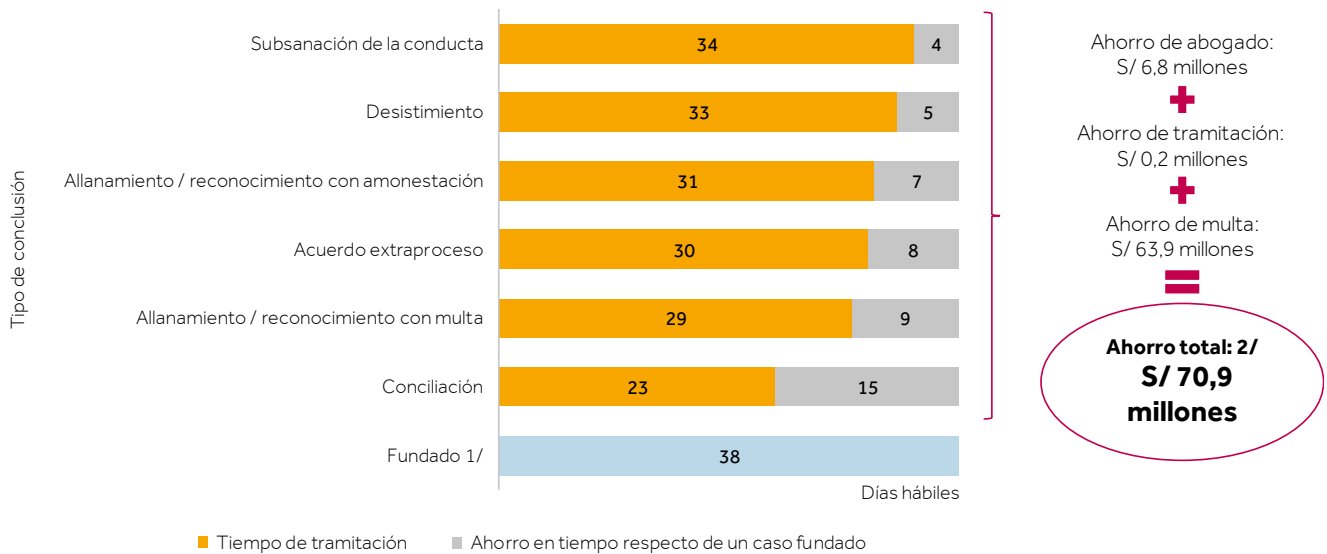
En el caso de los OPS, para promover la autocomposición entre los agentes, el D. Leg. N° 1308 introdujo las formas de conclusión anticipada denominadas conciliación, acuerdo extra-proceso y desistimientos, así como otros mecanismos de conclusión tales como la improcedencia por subsanación y el allanamiento o reconocimiento con multa o amonestación.

Como se puede apreciar en el Gráfico 6, los incentivos promovidos a través del D. Leg. N° 1308 generaron que en lugar de que un consumidor tenga que esperar un promedio de 38 días²⁰ hasta que su denuncia pueda ser resuelta a su favor (sea declarada fundada) a nivel de los OPS, experimenten una reducción de entre 4 (en caso de subsanación de la conducta) y 15 días (en caso de llegar a una conciliación) en un total de 9 945 casos en lo que va desde enero de 2017 a diciembre de 2019, lo que significó un ahorro de aproximadamente S/ 70,9 millones total tanto para proveedores como consumidores.

²⁰ Tomando como referencia el tiempo de tramitación de un caso declarado fundado a nivel de OPS en el 2016.

Gráfico 6

OPS: AHORRO TOTAL ASOCIADOS A LA REDUCCIÓN DEL TIEMPO PROMEDIO DE CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS, 2017-2019



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

1/ Corresponde al tiempo de tramitación de un caso declarado fundado en el 2016.

2/ El ahorro de abogado y de tramitación es tanto para proveedores como consumidores, mientras que el ahorro de multa es solo para proveedores.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

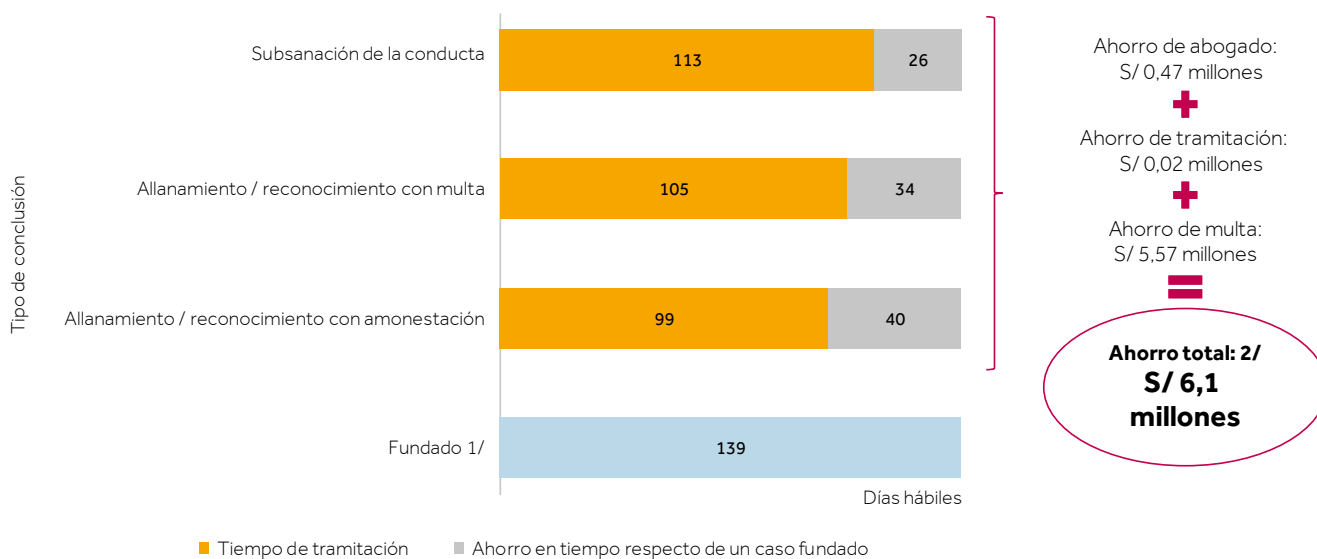
Cabe precisar que en el caso de las CPC, dado que ya aplicaban las formas de conclusión anticipada, el D. Leg. N° 1308 introdujo básicamente la improcedencia por subsanación de la conducta y el allanamiento o reconocimiento con multa o amonestación.

Como se puede apreciar en el Gráfico 7, a partir del D. Leg. N° 1308 se propició que en lugar de que un consumidor tenga que esperar un promedio de 139 días²¹ hasta que su denuncia pueda ser resuelta a su favor (sea declarada fundada) a nivel de las CPC, enfrente una caída de entre 26 (en caso de subsanación de la conducta) y 40 días (en caso de un allanamiento / reconocimiento con amonestación) en un total de 739 casos observados enero de 2017 y diciembre de 2019, reportando así en un ahorro total de aproximadamente S/ 6,1 millones entre proveedores y consumidores.

²¹ Tomando como referencia el tiempo de tramitación de un caso declarado fundado a nivel de CPC en el 2016.

Gráfico 7

CPC: AHORRO TOTAL ASOCIADOS A LA REDUCCIÓN DEL TIEMPO PROMEDIO DE CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS, 2017-2019



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

1/ Corresponde al tiempo de tramitación de un caso declarado fundado en el 2016.

2/ El ahorro de abogado y de tramitación es tanto para proveedores como consumidores, mientras que el ahorro de multa es solo para proveedores.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi.

III. CONCLUSIONES

- Las medidas implementadas por el D. Leg. N° 1308 generaron tres grandes impactos: i) mayor uso de los mecanismos de conclusión en los OPS y CPC, ii) celeridad en los procedimientos en los órganos resolutorios de protección al consumidor y iii) ahorros monetarios para proveedores y consumidores.
- Respecto a los mecanismos de conclusión anticipada, a nivel de OPS, para el periodo 2017-2019, estos se incrementaron –en 24 veces – en comparación a lo observado en el 2016 (periodo previo al D. Leg. N° 1308). Por su parte, las conclusiones por allanamiento o reconocimiento se incrementaron en 14 veces, lo que evidencia la gran acogida de este mecanismo por parte los proveedores y redonda en una mayor celeridad de conclusión del procedimiento para los consumidores denunciante. Sin embargo, se identificó que dicha medida podría ser ajustada, o en todo caso, se podrían desarrollar estrategias focalizadas para mitigar el riesgo de oportunismo y recurrencia de inconductas por parte de algunos proveedores.
- A nivel de CPC, es importante destacar que para el periodo 2017-2019 la cantidad de apelaciones con conclusión anticipada presentó un aumento de 10 veces respecto a lo observado en el 2016.
- Asimismo, cabe destacar que en vista de que el D. Leg. N° 1308 dispuso la eliminación del recurso de revisión a cargo de la SPC para procedimientos iniciados en OPS, se observó que dichos procedimientos dejaron de iniciarse en el 2019.²²
- Por otro lado, se observó que el tiempo de tramitación de denuncias en OPS, CPC y de apelaciones en SPC, mostró una reducción del 3%, 16% y 13% respectivamente. En dichas áreas, ese menor tiempo de tramitación se tradujo en mayores porcentajes de casos resueltos dentro del plazo durante período 2017-2019, hasta alcanzar niveles promedio de 83% en OPS, 85% en CPC y 99% en SPC.
- Finalmente, la introducción de formas de conclusión anticipada y de otros mecanismos de conclusión, durante el período 2017 –2019, generó un ahorro total para proveedores y consumidores de S/ 77,0 millones en el caso de procedimientos tramitados por los OPS y las CPC.

²² Los pocos expedientes de recurso de revisión ingresados durante el periodo 2017-2018 corresponden a recursos interpuestos antes de la vigencia de la norma.

IV. ANEXOS

ANEXO 1

ANÁLISIS DE LOS ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTOS, 2017-2019

De acuerdo con el Cuadro A1-1, las conclusiones por allanamiento o reconocimiento se han incrementado significativamente principalmente en los OPS con un crecimiento promedio anual de 65,59%, asimismo se observa que, del total de denuncias concluidas en el 2019, en más del 10% de los casos se emplearon esta figura.

Cuadro A1-1

OPS Y CPC: DENUNCIAS CONCLUIDAS, SEGÚN FORMA DE CONCLUSIÓN, 2017-2019

Órgano resolutivo	Forma de conclusión	Año de conclusión			Var. % Promedio anual 2017-2019	% del total concluido 2019
		2017	2018	2019		
OPS	Allanamiento/reconocimiento ^{1/}	470	1 044	2 134	65,59%	11,46%
	Otra forma de conclusión	15 089	16 226	16 494	3,01%	88,54%
	Total	15 559	17 270	18 628	6,18%	100,00%
CPC	Allanamiento/reconocimiento ^{1/}	149	130	254	19,46%	3,98%
	Otra forma de conclusión	6 731	6 696	6 135	-3,04%	96,02%
	Total	6 880	6 826	6 389	-2,44%	100,00%

Nota: La información se muestra a nivel de expedientes, por ello, si al menos un hecho denunciado concluyó con allanamiento/reconocimiento, se considera dentro de estas estadísticas.

^{1/} Incluyen los allanamientos y reconocimientos con multa o amonestación.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Con respecto al uso del allanamiento o reconocimiento por proveedor denunciado, para el periodo 2017-2019, se encontró que más del 20% usaron este mecanismo más de una vez.

A nivel de los OPS, según se muestra en el Cuadro A2-1, dentro de los proveedores que más utilizaron este mecanismo se encuentran Saga Falabella y Financiera Oh! con un crecimiento promedio anual de 170,14% y 118,36%, respectivamente. Asimismo, se observa que Financiera Oh! presenta una participación del más del 30% del denuncias concluidas por allanamiento o reconocimiento en el 2019.

De igual manera en las conclusiones de CPC figura Financiera Oh! como uno de los proveedores de mayor crecimiento en el uso de este mecanismo durante el periodo 2017-2019 con un 88,21% y con mayor participación de conclusiones para el 2019, al rededor del 7%.

Cuadro A1-2

OPS Y CPC: PROVEEDORES DENUNCIADOS QUE MÁS UTILIZARON EL ALLANAMIENTO/RECONOCIMIENTO, 2017-2019

Órgano resolutivo	Proveedor denunciado	Año de conclusión			Var. % Promedio anual 2017-2019	% del total concluido 2019
		2017	2018	2019		
OPS	Saga Falabella	7	55	138	170,14%	6,25%
	Financiera Oh!	68	154	708	118,36%	32,08%
	Banco Ripley Perú	14	36	62	64,22%	2,81%
	Lan Perú	21	106	89	61,83%	4,03%
	Banco Falabella Perú	43	34	45	1,53%	2,04%
	Resto	275	691	1 165	61,81%	52,79%
	Total	428	1 076	2 207	72,76%	100,00%
CPC	Financiera Oh!	3	4	20	88,21%	7,46%
	Scotiabank Perú	6	8	18	44,22%	6,72%
	La Positiva Seguros y Reaseguros	4	1	11	40,10%	4,10%
	Rímac Seguros y Reaseguros	8	7	20	35,72%	7,46%
	Banco de Crédito del Perú	11	24	26	33,21%	9,70%
	Resto	117	87	173	13,93%	64,55%
	Total	149	131	268	21,61%	100,00%

Nota: A partir del 2018, se tienen información desagregada por denunciado, por lo que, el total difiere del Cuadro A2-1.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

ANEXO 2

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

Cuadro A2-1

GASTOS EN TRANSPORTE (S/)

Agente	Número de viajes (A)	Costo de transporte ^{1/} (S/) (B)	Costo del viaje (S/) (A)*(B)
Consumidor	4	6	24
Proveedor	3	6	18

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

^{1/} Incluye el costo de transporte de ida y vuelta.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

Cuadro A2-2

GASTOS EN TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (S/)

Agente	Número de viajes (A)	Tiempo de viaje ^{1/} (B)	Tiempo de permanencia en Indecopi (C)	Tiempo Total (D)=(A)*(B+C)	Costo por hora (S/) (E)	Costo del tiempo (S/) (D)*(E)
Consumidor	4	1	0,5	6,0	7,1	43
Proveedor	3	1	0,5	4,5	7,1	32

^{1/} Incluye el tiempo de viaje de ida y vuelta en hora.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

Cuadro A2-3

GASTOS EN IMPRESIÓN (S/)

Agente	Hojas por escrito (A)	Número de escritos (B)	Costo de impresión por hoja (S/) (C)	Costo total (S/) (A)*(B)*(C)
Consumidor	15	2	0,1	3,00
Proveedor	15	1	0,1	1,50

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.

Cuadro A2-4

GASTOS EN ABOGADOS Y MULTAS

Concepto	Total
Honorarios de abogados	3 571,5
Multa promedio OPS (S/)	6 759,28
Multa promedio CPC (S/)	8 492,50

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

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos.



 Indecopi

The logo for Indecopi, featuring three stylized human figures of varying heights, is positioned to the left of the word "Indecopi".

Gerencia de
Estudios Económicos