RESOLUCIÓN FINAL Nº 3099-2026/CC1

DENUNCIANTE : **MOISES GONSALO SIVINCHA BLAS (SEÑOR SIVINCHA)**
DENUNCIADO : **EAFC MAQUISISTEMA S.A.[1] (MAQUISISTEMA)**
MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : **SERVICIO DE FONDOS COLECTIVOS**

SANCIÓN : ***EAFC MAQUISISTEMA S.A. – DOS UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS***
EAFC MAQUISISTEMA S.A. – DOS UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
EAFC MAQUISISTEMA S.A. – DOS UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
EAFC MAQUISISTEMA S.A. – DOS UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
EAFC MAQUISISTEMA S.A. – DOS UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
EAFC MAQUISISTEMA S.A. – SEIS CON OCHENTA Y NUEVE UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS

Lima, 18 de setiembre de 2026

ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 3 de febrero de 2026, el señor Sivincha presentó una denuncia contra Maquisistema, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)[2], señalando lo siguiente:

   (i) En julio de 2025, mientras se encontraba en la búsqueda de un vehículo para su hijo, se contactó con una asesora de Maquisistema, a quien le indicó que deseaba cotizar un automóvil. Desde un inicio, la asesora le consultó, mediante llamadas telefónicas, con cuánto capital contaba para acceder al financiamiento y, al indicarle que disponía de S/ 10 000,00, le aseguró que podía acceder a este y que se le entregaría un vehículo.

   (ii) El 10 de julio de 2025, la asesora de Maquisistema le remitió una proforma en la que no se habría especificado ni hecho referencia a un sistema de fondos colectivos con adjudicaciones mediante sorteo o remate, sino únicamente a un financiamiento que contemplaba un primer pago de US$ 757,40 y cuotas mensuales de US$ 191,00. Por ello, consideró que se trataba de un financiamiento

[1] R.U.C. N° 20124148970.

[2] Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

directo, similar a un crédito, con cuotas a pagar durante ochenta (80) meses y una tasa de interés anual de 4 %.

(iii) En la reunión presencial pactada para el 19 de julio de 2025, la asesora de Maquisistema le indicó que, con el pago de un capital de S/ 10 000,00, se le entregaría el vehículo en un plazo de entre veinte (20) y treinta (30) días. Ante el impedimento de que su hijo ingresara como asociado, aceptó ser él quien tuviera dicha condición. En ese sentido, el 19 de julio de 2025 realizó un primer pago de US$ 767,14 y, el 21 de julio de 2025, suscribió el contrato, por lo que únicamente quedaba esperar que se aprobara el ofrecimiento de pago de su capital para proceder a efectuarlo.

(iv) El 22 de julio de 2025, la asesora de Maquisistema le indicó que se realizaban asambleas y que contaba con la propuesta más alta, por lo que se aprobaría el financiamiento. No obstante, habría omitido informarle acerca del funcionamiento del sistema de fondos colectivos, motivo por el cual nunca presentó una propuesta de remate.

(v) En las ocasiones en que consultó a la asesora de Maquisistema sobre la entrega del vehículo, esta le señaló que todo se encontraba encaminado e incluso le brindó información respecto del trámite de las placas, generándole la seguridad de que el vehículo le sería asignado y entregado. Así, el 31 de julio de 2025, al consultarle sobre dicho trámite, la asesora le indicó que la documentación se encontraba en proceso en Lima.

(vi) El 11 de agosto de 2025, acudió a las oficinas de Maquisistema, donde la asesora le explicó que no habían podido entregarle el vehículo debido a que otra persona había efectuado un pago de capital superior a S/ 10 000,00, por lo que le solicitó que esperara, al menos, un mes más.

(vii) Confiando en lo señalado por la asesora, decidió esperar. Posteriormente, en setiembre de 2025, le manifestó que deseaba adquirir una camioneta, ante lo cual la asesora le indicó que debía ampliar el financiamiento y efectuar un pago adicional de S/ 881,00 por concepto de ampliación del certificado de compra, el cual debía ser depositado en una cuenta bancaria del área administrativa. Asimismo, le aseguró que la unidad sería entregada, como máximo, el 15 de setiembre de 2025.

(viii) Asimismo, con la finalidad de separar el vehículo y avanzar con su envío a la ciudad del denunciante, la asesora de Maquisistema le solicitó efectuar un depósito de S/ 1 000,00 a una representante del concesionario, por concepto de flete, indicándole que posteriormente dicho importe le sería devuelto, lo cual finalmente ocurrió.

(ix) El 18 de setiembre de 2025, presentó un reclamo ante Maquisistema, mediante el cual solicitó la devolución de su dinero; sin embargo, recibió una respuesta extemporánea y su reclamo fue declarado improcedente. Asimismo, indicó que, en el documento denominado “Confirmación de conocimiento”, el proveedor habría señalado que el remate era libre y voluntario y que no se garantizaba la adjudicación con un número predeterminado de cuotas.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2. El señor Sivincha solicitó en calidad de medidas correctivas que Maquisistema cumpla con dejar sin efecto el contrato colectivo N° M3M402502; y, la devolución de la totalidad de los montos abonados. Asimismo, requirió el reembolso de las costas y costos del procedimiento y que se multe al proveedor denunciado.

3. Mediante Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2026, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, considerando los siguientes hechos imputados a título de cargo:

> *"(…)*
> ***PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 3 de febrero de 2026, interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por lo siguiente:*
>
> *(i) Presunta infracción al literal b) del numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría modificado las condiciones originalmente informadas al consumidor al momento de la celebración del Contrato N° M3M402502, al haberle asegurado que suscribía un contrato de financiamiento con el 4% de interés anual y que con el pago de un capital de S/ 10 000,00 se le entregaría el auto seleccionado en el plazo de veinte (20) a treinta (30) días; sin embargo, las condiciones eran distintas al tratarse de un sistema de fondos colectivos.*
>
> *(ii) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado oportunamente al denunciante que el Contrato N° M3M402502 correspondía a uno de sistema de fondos colectivos, por el cual se obtendría el vehículo seleccionado en la modalidad de sorteo o remate.*
>
> *(iii) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, el 31 de julio de 2025, habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el trámite de la asignación y entrega del vehículo, ello en el marco del Contrato N° M3M402502.*
>
> *(iv) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, el 26 de julio de 2025, habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el trámite de placa del vehículo seleccionado en el marco del Contrato N° M3M402502.*
>
> *(v) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría brindado información incorrecta al hijo del denunciante al comunicarle que debía realizar el depósito a la cuenta personal de una asesora del área administrativa del proveedor denunciado.*
>
> *(vi) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 881,00 por concepto de ampliación de certificado del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca se amplió.*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(vii) *Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 1 000,00 por concepto de flete respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que el vehículo no estaba adjudicado.*

(viii) *Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, el 14 de julio de 2025, habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que enviaría un correo a la concesionaria por la adquisición de la unidad, pese a que el contrato no había sido suscrito y no se había adjudicado.*

(ix) *Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, el 22 de julio de 2025, habría brindado información no veraz al denunciante al haberle señalado que contaba con la propuesta más alta respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca presentó una propuesta de remate.*

(x) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con su ofrecimiento de entregar al denunciante el vehículo seleccionado como máximo el 15 de setiembre de 2025, ello en el marco del Contrato N° M3M402502.*

(xi) *Presunta infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría atendido de manera extemporánea el reclamo presentado el 18 de setiembre de 2025 por el denunciante. (…)".*

4. A través de escrito del 19 de marzo de 2026, el señor Sivincha solicitó se requiera a Maquisistema remitir los resultados de las tres (3) primeras asambleas de su grupo para corroborar si se presentó alguna oferta sin su autorización.

5. Mediante escrito del 30 de marzo de 2026, Maquisistema solicitó una prórroga de plazo para la presentación de sus descargos, la cual fue concedida por Resolución N° 2 del 19 de junio de 2026.

6. Por Resolución N° 3 del 10 de agosto de 2026, Maquisistema fue declarado rebelde en la medida que no cumplió con la presentación de sus descargos.

7. El 31 de agosto de 2026, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, a través del cual recomendó lo siguiente:

(i) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que habría modificado las condiciones originalmente informadas al consumidor al momento de la celebración del Contrato N° M3M402502.

(ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que informó al denunciante que el Contrato N° M3M402502 correspondía a un sistema de fondos

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

colectivos, en el cual la adjudicación del vehículo se encontraba sujeta a las modalidades de sorteo o remate.

(iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que el 31 de julio de 2025, habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el trámite de la asignación y entrega del vehículo, ello en el marco del Contrato N° M3M402502.

(iv) Sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el 26 de julio de 2025 brindó información no veraz al señor Sivincha al asegurarle que se estaba realizando el trámite de placa del vehículo seleccionado en el marco del Contrato N.° M3M402502.

(v) Sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que habría brindado información incorrecta al hijo del señor Sivincha al comunicarle que debía realizar el depósito a la cuenta personal de una asesora del área administrativa del proveedor denunciado.

(vi) Sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que habría brindado información no veraz al señor Sivincha al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 881,00 por concepto de ampliación de certificado del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca se amplió.

(vii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que habría brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 1 000,00 por concepto de flete respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que el vehículo no estaba adjudicado.

(viii) Sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el 14 de julio de 2025 brindó información no veraz al señor Sivincha al asegurarle que enviaría un correo a la concesionaria por la adquisición de la unidad, pese a que el contrato no había sido suscrito y no se había adjudicado.

(ix) Sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el 22 de julio de 2025 brindó información no veraz al señor Sivincha al haberle señalado que contaba con la propuesta más alta respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca presentó una propuesta de remate.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(x) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que habría ofrecido al denunciante realizar la entrega del vehículo seleccionado como máximo el 15 de setiembre de 2025, ello en el marco del Contrato N° M3M402502.

(xi) Sancionar a Maquisistema con una multa de seis con ochenta y nueve (6,89) UIT, por infracción al artículo 24° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado atendió de manera extemporánea el reclamo presentado el 18 de setiembre de 2025 por el señor Sivincha.

8. Por Resolución N° 4 del 31 de agosto de 2026, se corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST y se otorgó a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus observaciones.

9. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la rebeldía de Maquisistema

10. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el Principio de Licitud si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.

11. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto.

12. Así, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

13. Lo importante está en determinar cómo se prueba el defecto. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre la existencia o no de un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuando el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

14. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.

15. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo Nº 807 (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807) reconoce expresamente en su artículo 26° la figura de la rebeldía, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.

16. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el Decreto Legislativo Nº 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción administrativa. De modo que la rebeldía prevista en el Capítulo V de dicho cuerpo normativo no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito es incentivar la participación de los proveedores en el procedimiento.

17. Recordemos que en la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia.

18. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute son principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que, si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.

19. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limita al dictado de medidas correctivas resarcitorias —con lo cual el procedimiento sería un trilateral puro—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. Es necesario determinar cómo armonizar la rebeldía con

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

la presunción de licitud, en tanto que una institución no prima sobre la otra, debiendo existir equilibrio entre ambas.

20. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos (2) derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.

21. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.

22. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que está denunciando no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:

    - Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
    - De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.
    - En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que este brindó información relevante, u otros similares.
    - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.

23. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (V.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.

24. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

25. Una cuarta modulación la introduce el numeral 223.3 del artículo 223° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)[3], norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

26. Aunada a las cuatro (4) modulaciones indicadas, no debe perderse de vista que la presunción legal consecuencia de la rebeldía tampoco se aplicará en los casos expresamente excluidos en el artículo 461° del Código Procesal Civil (en adelante, el CPC)[4], es decir, cuando habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; la pretensión se sustente en un derecho indisponible; requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o el juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

27. En consecuencia, este despacho tendrá en consideración lo indicado en los párrafos que anteceden en el análisis de responsabilidad de Maquisistema.

(ii) Sobre las conversaciones de *WhatsApp, el audio* y la protección de datos personales

28. En el presente caso, a efectos de acreditar sus alegaciones, el señor Sivincha presentó conversaciones de *WhatsApp* sostenidas con una presunta trabajadora de Maquisistema; y un audio con la referida colaboradora, con el fin de que se verifique a través de los referidos medios probatorios las presuntas infracciones denunciadas.

- *De los derechos fundamentales a la protección de datos personales y la prueba como componente del derecho al debido proceso administrativo*

29. Los derechos fundamentales son aquellos reconocidos en la Constitución Política del Perú, en los tratados celebrados por el Perú sobre derechos humanos y, además, los

[3] **DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 223.- Contestación de la Reclamación
(…) 223.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
(…)

[4] **RESOLUCION MINISTERIAL Nº 010-93-JUS, TEXTO UNICO ORDENADO DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, PUBLICADA EL 22 DE ABRIL DE 1993**
Artículo 461.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:
1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

denominados derechos implícitos[5] que se desprenden de los principios constitucionales señalados en el artículo 3° del referido cuerpo normativo[6].

30. Resulta de rigor brindar un concepto de derechos fundamentales como "*todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a todos los seres humanos dotados del status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar; entendiendo por derecho subjetivo cualquier expectativa positiva (de prestaciones) o negativa (de no sufrir lesiones) adscrita a un sujeto por una norma jurídica*"[7].

31. Del concepto glosado se extrae que una de las notas características de todo derecho fundamental es el de ser un *derecho subjetivo*. Esto es, el titular del derecho tiene la facultad de exigir su respeto y observancia, pudiendo acudir para ello al órgano jurisdiccional o administrativo competente para en su caso reclamar, a través de los recursos que establece el respectivo orden jurídico, su protección y la reparación del menoscabo sufrido.

32. Asimismo, conviene precisar que los *límites* a los derechos fundamentales no solo pueden provenir de disposiciones restrictivas que el legislador pudiera crear, sino también a través de otras medidas legislativas que no limiten directamente derechos fundamentales, regulando otras materias que establezcan condiciones inadecuadas para la realización efectiva de los derechos fundamentales o lo que es lo mismo, que tales normas se traduzcan en un impedimento para que las personas puedan ejercer los derechos que el orden constitucional les reconoce[8].

33. Finalmente, los derechos fundamentales no solo garantizan los derechos subjetivos de las personas, también los *principios objetivos básicos del orden constitucional* que influyen de manera decisiva sobre el ordenamiento jurídico en su conjunto, legitimando y limitando el poder estatal, creando así un marco de convivencia humana propicio para

---

5 Al respecto, el Tribunal Constitucional consideró lo siguiente:
"... la enumeración de los derechos fundamentales previstos en la Constitución, y la cláusula de los derechos implícitos o no enumerados, da lugar a que en nuestro ordenamiento todos los derechos fundamentales sean a su vez derechos constitucionales, en tanto es la propia Constitución la que incorpora en el orden constitucional no solo a los derechos expresamente contemplados en su texto, sino a todos aquellos que, de manera implícita, se deriven de los mismos principios y valores que sirvieron de base histórica y dogmática para reconocimiento de los derechos fundamentales." (STC. Exp. 1417-2005-PA/TC, f. 25)

6 "Lo que sí corresponde en este apartado es explicar cuáles son los derechos fundamentales (y, en otro capítulo, nos referiremos a cómo se interpretan). De inicio, debemos señalar que la jurisprudencia y doctrina constitucionales equiparan las nociones de derechos fundamentales y derechos constitucionales, por lo que en adelante las vamos a considerar como nociones equivalentes. Partiendo de esta identidad, podemos afirmar preliminarmente que derechos fundamentales o constitucionales son los reconocidos a lo largo de la Constitución (y no solo en el Capítulo I en el Título I), en los tratados sobre derechos humanos, además de aquellos "derechos implícitos" que se desprenden de los principios constitucionales señalados en al artículo 3 (dignidad del hombre, soberanía del pueblo, Estado democrático de Derecho y forma republicana de gobierno).

Guía teórico-práctica para utilizar los criterios interpretativos del Tribunal Constitucional, *Objeto de la interpretación constitucional: ¿Qué contiene la Constitución?* Gaceta Jurídica S.A., Lima, 2011, pág. 66.

7 FERRAJOLI, Luigi, *Derechos y Garantías*. Ed. Trotta S.A., Madrid, 1997, p. 37.

8 Por ejemplo, puede darse el caso de que una norma no esté dirigida a limitar de manera específica el contenido esencial del derecho fundamental al trabajo; sin embargo, tal precepto al constreñir significativamente las fuentes de trabajo determinando con ello la desocupación masiva, lesiona el referido derecho.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

el desarrollo libre de la personalidad[9]. De ese modo, los derechos fundamentales como principios objetivos (preceptos negativos de competencia), limitan las atribuciones de los poderes del Estado.

- *El derecho a la protección de los datos personales*

34. El artículo 2° de la Constitución Política del Perú determina que toda persona tiene derecho a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar[10]. En efecto, a nivel constitucional, se ha previsto el derecho que toda persona tiene a que los servicios informáticos o computarizados no puedan suministrar y/o, posteriormente, utilizar la información obtenida por su titular, sin contar con su autorización de manera previa.

35. El derecho a la protección de datos personales radica en que a través de la informática las personas pueden resultar afectadas, en la medida que resulta fácil la recopilación y/o obtención de la información que se va dejando en el transcurso de su existencia, conllevando a generar un perfil de comportamiento que termine siendo una restricción a la libertad de la persona.

36. La Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales[11] (en adelante, LPDP), norma de desarrollo constitucional, y el Reglamento de la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, Reglamento de la LPDP)[12] tienen como objeto garantizar el derecho a la protección de los datos personales previsto en el numeral 6 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, a través de un adecuado tratamiento, tanto por las entidades públicas como instituciones privadas, y respetando los demás derechos fundamentales que se encuentran reconocidos.

37. En atención a ello, entendemos que el *dato personal* es aquella información, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo

---

9 DIEZ - PICAZO, Luis María, *Aproximación a la idea de los derechos fundamentales.* Revista Peruana de Derecho Constitucional, número 2, 2000, Lima, pp. 221 y ss.

10 **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO EL 30 DE DICIEMBRE DE 1993**
Artículo 2.- Toda persona tiene derecho a:
(…)
6. A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.
(…)

11 **LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PUBLICADA EL 3 DE JULIO DE 2011.**
Artículo 1.- Objeto de la Ley
La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los derechos fundamentales que en ella se reconoce.

12 **REGLAMENTO DE LA LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PUBLICADO EL 22 DE MARZO de 2013.**
Artículo 1.- Objeto.
El presente reglamento tiene por objeto desarrollar la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, en adelante la Ley, a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales, regulando un adecuado tratamiento, tanto por las entidades públicas, como las instituciones pertenecientes al sector privado. Sus disposiciones constituyen normas de orden público y de cumplimiento obligatorio.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados[13].

38. En esa línea, la LPDP considera el *tratamiento* de datos personales a cualquier operación o procedimiento técnico que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, en general, cualquier forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales[14]. Así, el numeral 1 del artículo 13° de la LPDP señala que el *tratamiento* de datos personales —y su utilización por terceros— debe realizarse con pleno respeto de los derechos fundamentales de sus titulares.

39. En consecuencia, se advierte que, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5 de la LPDP y el Reglamento de la LPDP, para el *tratamiento* de datos personales es necesario el consentimiento del titular, el cual debe ser informado, expreso e inequívoco y, adicionalmente, en caso de ser un dato sensible, además debe constar por escrito[15].

- *El derecho a la prueba como componente del derecho al debido proceso administrativo y a la tutela jurisdiccional efectiva, y el derecho a la defensa de los consumidores*

40. El numeral 3 del artículo 139° de la Constitución Política del Perú, determina que son principios y derechos de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional[16].

---

13 **REGLAMENTO DE LA LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PUBLICADO EL 22 DE MARZO DE 2013.**
Artículo 2.- Definiciones
(…)
4. Datos personales: Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personales naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

14 **LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PUBLICADA EL 3 DE JULIO DE 2011.**
Artículo 2.- Definiciones
(…)
17. Tratamiento de datos personales: Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

15 **LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PUBLICADA EL 3 DE JULIO DE 2011.**
Artículo 13.- Alcances sobre el tratamiento de datos personales
(…)
13.1 El tratamiento de datos personales debe realizarse con pleno respeto de los derechos fundamentales de sus titulares y de los derechos que esta Ley les confiere. Igual regla rige para su utilización por terceros.
(…)
13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.

13.6 En el caso de datos sensibles, el consentimiento, para efectos de su tratamiento además debe efectuarse por escrito. Aun cuando no mediara el consentimiento del titular, el tratamiento de datos sensibles puede efectuarse cuando la ley lo autorice, siempre que ello atienda a motivos importantes de interés públicos.
(…)

16 **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO EL 30 DE DICIEMBRE DE 1993**
Artículo 139.- Principios de la administración de justicia
Son principios y derechos de la función jurisdiccional:
(…)
3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional.
(…)

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

41. A partir de dicha disposición constitucional, el Tribunal Constitucional ha señalado que el *derecho al debido proceso* también es aplicable en sede administrativa e incluso entre particulares, lo cual supone el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deben observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos y conflictos entre privados[17].

42. Así, el *debido proceso administrativo* supone, en toda circunstancia, el respeto —por parte de la administración pública— de todos los principios y derechos normalmente invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139° de la Constitución Política del Perú (por ejemplo, juez natural, imparcial e independiente, derecho de defensa, derecho a la prueba, etc.).

43. El fundamento principal por el que se habla de un debido procedimiento administrativo encuentra sustento en el hecho de que tanto la jurisdicción como la administración están indiscutiblemente vinculadas a la Constitución, de modo que, si ésta resuelve sobre asuntos de interés de los administrados, y lo hace mediante procedimientos internos, no existe razón alguna para desconocer las categorías invocables ante el órgano jurisdiccional[18].

44. El debido proceso administrativo incluye un número de derechos fundamentales —como, por ejemplo, el derecho de poder probar las afirmaciones manifestadas en un procedimiento que, si bien no han sido reconocidos de manera literal en la Constitución, ello no significa que puedan ser pasibles de desconocimiento o limitación. Asimismo, cuando se hace mención a la tutela jurisdiccional efectiva significa la protección jurídica que el Estado le brinda a un sujeto, sin importar si participa o no en un proceso[19].

45. En efecto, una de las garantías que asiste a las partes del proceso es la de presentar los medios probatorios necesarios que posibiliten crear convicción en la autoridad de que sus argumentos son los correctos[20]. En ese entendido, la prueba sirve como medio

---

17 Ver STC N° 03891-2011-PA/TC, fj. 12.

18 Ver STC N° 03891-2011-PA/TC, fj. 14.

19 "En mi opinión se trata de dos categorías distintas, aunque entre ellas existe una relación de inclusión (una está comprendida dentro de la otra). Cuando se hace referencia al derecho de un debido proceso, se afirma la existencia de un derecho continente al interior del cual existen cierto número de derechos fundamentales que aseguran el reconocimiento y plenitud de un sujeto de derecho dentro de un procedimiento o un proceso. Así, serán expresiones del derecho continente (debido proceso) el de ser juzgado por un juez competente, de ser emplazado válidamente, de poder contradecir en un plazo razonable, de ser procesado en baso a un procedimiento previamente establecido legalmente, de poder probar sus afirmaciones o de impugnar las decisiones que no lo conformen, entre otras.
(…)
Sin embargo, cuando empleamos el concepto tutela jurisdiccional hacemos referencia a una situación jurídica de protección que el Estado asegura a todo sujeto de derecho con presidencia de si participa o no en un proceso. Así, la existencia de un estatuto judicial que asegure el juez en su estatus mínimo e inmodificable de derechos (a su independencia, a su inamovilidad, a poder asociarse, a un ingreso digno, a desempeñarse atendiendo a su especialidad) no necesita estar ligado directamente al derecho a un debido proceso, pero, sin duda, lo va a afectar, en tanto supone el aseguramiento de un conjunto de condiciones extraprocesales que redundarán la eficacia de la impartición de justicia.

La Constitución Comentada, Análisis Artículo por Artículo. *Debido proceso y tutele jurisdiccional.* Gaceta Jurídica S.A. Lima, 2005, Tomo II, pág. 497.

20 STC. Exp. 06712-2005-HC/TC, f. 14.
"En este esquema, una de las garantías que asiste a las partes del proceso es la de presentar los medios probatorios necesarios que posibiliten crear la convicción en el juzgado de que sus argumentos son los correctos. De esta manera, si no se autoriza la presentación oportuna de pruebas a los justiciables, ¿se podrá considerar amparada la tutela procesal efectiva? Todo hace indicar que ello sería imposible. *Sólo como los medios probatorios necesarios, el juzgador podrá*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

que permite al administrado sustentar sus afirmaciones o defenderse de las imputaciones atribuidas en su contra; por tanto, los medios probatorios deben ser debidamente admitidos y valorados al momento de resolver cada caso en concreto.

46. En esa misma línea, el artículo 188° del Código Procesal Civil (en adelante, CPC)[21] determina que los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes. Asimismo, el TUO de la LPAG posibilita a las partes de aportar las pruebas necesarias —que pueden estar contenidas en documentos, informes, entre otros— en tanto, quien afirma un hecho debe sustentarlo[22].

47. Ahora bien, los medios de prueba presentados por las partes en el procedimiento pueden generar situaciones de conflicto por contraposición de derechos. En concreto, la existencia de un medio de prueba que contenga información personal de un tercero que no se encuentra involucrado en el procedimiento y que, además, no se tenga certeza de su consentimiento al momento de la recopilación, podría generar la afectación al derecho de protección de datos personales.

48. En ese contexto, mediante Oficio N° 0064-2017/CC1-INDECOPI, la Secretaría Técnica consultó a la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia (en adelante, Dirección), si el empleo de grabaciones de audio y video presentadas como medios de prueba en los procedimientos administrativos implicaría una vulneración del derecho de protección de datos personales, en tanto las personas grabadas no han manifestado su consentimiento para ello.

49. En respuesta, por el Oficio N° 58-2017-JUS/DGTAIPD del 17 de agosto de 2017, la Dirección señaló lo siguiente:

> *"(…)*
> *2. Para determinar si, dentro de los procedimientos administrativos sancionadores llevados a cabo por el Indecopi en su función de protección de los derechos de los consumidores,* ***el empleo de las grabaciones de audio o video de personas que no han otorgado su consentimiento para ser grabadas implica la vulneración del derecho a la protección de datos personales, deberá analizarse cada caso en concreto, sin que ello significa una violación "per se" de dicho derecho fundamental****.*
> *3. Para el análisis del caso concreto* ***deberá tenerse en cuenta los derechos fundamentales en conflicto, de ser el caso****. De modo tal que, por un lado, deberá analizarse si la grabación contiene información sobre datos sensibles de la persona que no dio su consentimiento o si afecta su intimidad personal, así como la tutela procesal efectiva y si dicha grabación únicamente está destinada a la mejor conducción del*

sentenciar adecuadamente. Por ello, la ligazón entre prueba y tutela procesal efectiva es ineluctable: la primera constituye un derecho- regla de la segunda; una verdadera garantía en su ejercicio.

21 **CODIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 188
Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones.

22 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS DEL 30 DE ABRIL DE 2026**
Artículo 162.- Carga de la prueba
(...)
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> *procedimiento administrativo (entendida para estos efectos como las competencias del Indecopi) y al adecuado ejercicio de las competencias de la institución. Asimismo, el tratamiento que realice la entidad debe siempre proteger y cautelar los principios del derecho a la protección de datos personales, los principios del procedimiento administrativo y el derecho al debido procedimiento. (…)"*
> (Énfasis y subrayado agregado)

50. Como se aprecia, ante la consulta realizada por la Secretaría Técnica, la Dirección señaló que en caso los administrados presenten grabaciones de audio o videos de personas que no han otorgado su consentimiento es necesario analizar cada caso, a efectos de determinar si los referidos medios de prueba presentados constituyen una vulneración a la protección de datos personales.

51. De acuerdo con lo anterior, para cada caso en concreto, deberá analizarse que información contiene ese audio y/o video a efectos de determinar si contiene datos sensibles o que afecten la intimidad de la persona o, por el contrario, si solamente está destinado a mejorar la conducción del procedimiento.

52. En consecuencia, esta Comisión puede concluir que en el caso de presentarse medios de prueba que puedan ser grabaciones de audio o videos y que contengan datos personales, para verificar la procedencia de su utilización se deberá analizar cada caso en concreto —en tanto existe una colisión de derechos entre el de protección de datos personales y el derecho al debido proceso administrativo y tutela jurisdiccional— para con ello determinar si es posible o no el uso de los medios probatorios presentados.

- ***De la aplicación del examen de proporcionalidad como método para la solución de conflictos entre derechos fundamentales***

53. En una potencial colisión entre dos (2) derechos fundamentales, una forma de resolución de conflictos es a través del test o examen de proporcionalidad, el cual consiste en sopesar un derecho sobre el otro y, con ello determinar cuál será el que prevalecerá, tomando en consideración su importancia o las razones que sustentaron su elección[23]. Este método ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional para la solución de colisiones en la aplicación de derechos fundamentales y principios o razones contradictorias entre sí.

54. El examen o test de proporcionalidad asegura que la intensidad de la restricción o el medio para su aplicación sea el indispensable para hacer efectivo de manera que el límite cumpla su función (negar protección constitucional a determinada conducta que se pretende encuadrada en el objeto de derecho) sin que ese límite constituya un remedo de sanción por la creencia errónea de que estaba ejerciendo un derecho fundamental, ni una forma de disponer de la existencia del derecho mismo[24].

55. El examen o test de proporcionalidad está compuesto por tres (3) sub-exámenes: (i) idoneidad, (ii) necesidad y (iii) proporcionalidad en sentido estricto. Así, para que una

---

[23] ALEXY, Robert. *Teoría de los derechos fundamentales*. Traducción de E. Garzón, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1993, p. 90.

[24] El principio de proporcionalidad y la interpretación constitucional, *La resolución de conflictos entre derechos fundamentales. El principio de proporcionalidad*. Miguel Carbonell Editor, Quito, 2008, pág. 41.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

medida que busque restringir un derecho fundamental pueda superar el filtro de constitucionalidad, resulta obligatorio cumplir cada uno de los sub-exámenes mencionados[25].

56. El sub-examen de *idoneidad* consiste en el análisis de medio-fin, esto es, si la medida restrictiva es susceptible (pertinencia y adecuación) de alcanzar el objetivo perseguido (finalidad que se busca tutelar)[26]. En esta etapa debemos responder si ¿la medida tiene un fin constitucionalmente legítimo? ¿Existe una relación de causalidad medio-fin entre la medida y el fin constitucional que se espera lograr?

57. En el sub-examen de *necesidad* se analizará si la intervención de la medida limitativa a imponerse sería estrictamente necesaria para lograr el fin propuesto o si existe la posibilidad de llegar al objetivo con la utilización de otros medios alternativos de manera concreta. En este filtro debemos respondernos si ¿existe algún medio menos gravoso que sea igualmente idóneo para lograr el fin constitucionalmente legítimo?[27].

58. El tercer filtro corresponde al sub-examen de *proporcionalidad en sentido estricto,* en el cual se debe sopesar los principios constitucionales en conflicto, haciendo prevalecer el de mayor importancia. En efecto, la pregunta a responderse sería: ¿la satisfacción del fin es mayor o igual a la afectación del principio contrapuesto?[28].

59. En tal sentido, de los argumentos señalados se puede concluir lo siguiente:

    (i) La protección de datos personales y la prueba como componente al derecho al debido proceso son derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política del Perú.

    (ii) Cuando exista una colisión entre derechos fundamentales debe realizarse el examen o test de proporcionalidad para con ello determinar cuál será el derecho que se impondrá al otro, en el caso concreto.

    (iii) La medida restrictiva para que pueda aplicarse en el caso concreto, debe superar el test o examen de proporcionalidad, el cual está compuesto de tres (3) sub-exámenes: idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

Aplicación al caso concreto

60. En el presente caso, el señor Sivincha denunció a Maquisistema, entre otros hechos, por haber modificado las condiciones originalmente informadas al momento de la

---

25 BERNAL PULIDO, Carlos. *El Derecho de los derechos, La ponderación como procedimiento para interpretar los derechos fundamentales*. Universidad Externado de Colombia, Lima, 2005, p. 96.

26 STC. Exp. 579-2008-PA/TC, f. 25.

27 En este segundo paso, se entiende que el examen es uno comparativo de medios a medios. De este modo, uno se debe cerciorar que el medio elegido debe ser necesario pues no existe otro que, logrando el fin en igual medida, no afecte el principio o bien jurídico constitucional contrapuesto.

28 Robert Alexy explica que se debe tener siempre presente la siguiente premisa: *"mientras más alto sea el grado de incumplimiento o perjuicio de un principio, tanto tiene que ser la importancia de la realización del otro"*
ALEXY, Robert. *Derechos fundamentales, ponderación y racionalidad*. En: Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Constitucional, núm. 11, enero-junio 2009, pp. 8.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

celebración del Contrato N° M3M402502, al haberle asegurado que suscribía un contrato de financiamiento con el 4% de interés anual y que con el pago de un capital de S/ 10 000,00 se le entregaría el auto seleccionado en el plazo de veinte (20) a treinta (30) días; sin embargo, las condiciones eran distintas al tratarse de un sistema de fondos colectivos; y, por haber brindado información no veraz respecto de su contratación.

61. Con la finalidad de acreditar los hechos descritos en el punto precedente, presentó un video que contiene conversaciones vía *WhatsApp* sostenidas con una presunta representante de Maquisistema; y un audio presentado con la referida trabajadora. Por tanto, dichos medios probatorios serían los únicos medios que permitirían acreditar la existencia de la referida infracción.

62. Sobre el particular, debe considerarse que el número con el cual se comunicó el señor Sivincha vía *WhatsApp* coincide con el establecido en el documento denominado "*simulación de adelanto*"[29] ofrecida por la asesora, por lo que dichos medios probatorios en efecto resultan idóneos, y permiten concluir que las conversaciones se habrían efectuado con una asesora de Maquisistema.

63. Del mismo modo, debe tenerse presente que, de la narración del denunciante, se advierte que este señaló que su hijo realizaba las conversaciones vía *WhatsApp* con la asesora de Maquisistema, en tanto a este se le dificultaba el uso de dicho aplicativo, por lo que se verifica que las conversaciones fueron efectuadas entre la asesora del proveedor denunciado y el hijo del señor Sivincha en su representación.

64. De la verificación de dichos medios probatorios, se advierte que los datos personales que están involucrados son el nombre de la presunta colaboradora de Maquisistema, su imagen y su voz, los cuales han sido obtenidos sin acreditar la debida autorización, al no ponerse en conocimiento de la referida colaboradora.

65. En tal sentido, en el presente caso, se evidencia la existencia de un conflicto entre el derecho a la protección de datos personales de la presunta colaboradora de Maquisistema —tercera persona en el procedimiento— y el derecho al debido proceso del señor Sivincha. Ante ello, a fin de evaluar la pertinencia en la utilización de los medios probatorios presentados, se procederá a realizar el examen o test de proporcionalidad.

- *Sub-examen de idoneidad*

66. Al respecto, en un procedimiento administrativo por presuntas infracciones al Código, los consumidores deben presentar los medios probatorios idóneos que permitan la acreditación del defecto producido en el bien o servicio cuestionado, esto es, deben adjuntar todas las pruebas pertinentes que sustenten sus afirmaciones, con el fin de obtener una resolución favorable ante la autoridad administrativa.

67. Los medios probatorios presentados por el señor Sivincha contienen conversaciones, las cuales buscan acreditar que Maquisistema modificó la información originalmente proporcionada sobre la entrega de un vehículo en una fecha determinada luego del pago de la cuota inicial; y, sobre la presunta información no veraz brindada, por lo que son los medios probatorios que servirían como un elemento de análisis para la autoridad al

[29] Ver documento "1-D SIVINCHA.PDF" de la pieza 3 del expediente electrónico.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

momento de evaluar la fundabilidad de la denuncia, y, en consecuencia, decidir el sentido de la resolución.

68. En tal sentido, esta Comisión advierte que la utilización de los medios probatorios presentados por el denunciante persigue el ejercicio de su derecho a la prueba y tiene como finalidad buscar la protección de sus derechos como consumidor, por lo que se encuentra superado el sub-examen de idoneidad.

- *Sub-examen de necesidad*

69. En el presente caso, la conducta infractora materia de análisis se encuentra referida al presunto uso de métodos comerciales agresivos o engañosos consistentes en que Maquisistema habría modificado la información originalmente proporcionada al señor Sivincha, al haberle asegurado que suscribía un contrato de financiamiento, y que se le entregaría el auto seleccionado en un plazo determinado, aun cuando se trataba de un sistema de fondos colectivos; y, respecto de haber brindado información no veraz.

70. Ahora bien, de la documentación que obra en el expediente, esta Comisión advierte que las conversaciones aportadas constituyen medios probatorios que permitirían acreditar la conducta mencionada en el párrafo anterior. En ese sentido, se encuentra superado el sub-examen de necesidad.

- *Sub-examen de proporcionalidad en sentido estricto*

71. En este punto, corresponde sopesar los principios que colisionan en el presente caso, los cuales son el derecho a la protección de datos personales y el derecho a la prueba como componente del derecho al debido proceso administrativo.

72. Ahora bien, de la evaluación de la conversación, se advierte que existe la exposición del nombre y voz de una colaboradora de Maquisistema que, si bien podría permitir su identificación, para llegar a ello tendrían que utilizarse diferentes medios de procesamiento.

73. Asimismo, en los referidos medios probatorios no se evidencia que la presunta colaboradora del proveedor denunciado hubiera revelado datos sensibles que requirieran un consentimiento expreso y por escrito, de acuerdo con lo señalado por la LPDP, ni información cuya utilización pudiera colocarla en un estado de indefensión.

74. Frente a ello, tenemos que los medios probatorios por el señor Sivincha servirían para acreditar las conductas denunciadas.

75. De lo anterior, se puede concluir lo siguiente:

(i) Los medios probatorios presentados por el señor Sivincha que contienen las conversaciones sostenidas con la colaboradora del proveedor denunciado, no exponen datos sensibles que afecten la intimidad de dicha persona.

(ii) Los medios probatorios materia de análisis son importantes para el procedimiento, en tanto constituyen los únicos medios existentes presentados por el consumidor, que permitirían acreditar la infracción denunciada.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(iii) La utilización de los medios probatorios, referidos a las conversaciones sostenidas con la colaboradora de Maquisistema, permiten mejorar la conducción del procedimiento, en tanto contribuiría a la acreditación de los defectos alegados.

76. En la medida que las conversaciones de *WhatsApp* y un audio presentado como medios probatorios permiten una mejor conducción del procedimiento y no contienen información sensible o que genere una afectación a la intimidad de la colaboradora de Maquisistema, es posible su utilización en el presente caso.

77. Por las consideraciones expuestas, este despacho considera que, para acreditar la existencia o no de infracciones al Código, es pertinente la utilización de los medios de prueba que contienen conversaciones entre el denunciante y la colaboradora de Maquisistema.

(iii) Sobre el escrito del 19 de marzo de 2026 del denunciante

78. Mediante escrito del 19 de marzo de 2026, el señor Sivincha solicitó que se requiera a Maquisistema la remisión de los resultados de las tres (3) primeras asambleas correspondientes a su grupo, a fin de corroborar si se presentó alguna oferta sin su autorización. Al respecto, señaló que dicha información resultaba relevante, toda vez que la asesora de Maquisistema le habría indicado que contaba con la propuesta más alta, pese a que, según manifestó, nunca presentó propuesta alguna, lo que, a su consideración, permitiría acreditar que la información brindada por la referida asesora no era veraz.

79. Sobre el particular, cabe señalar que la controversia materia de análisis se encuentra referida a determinar si la información proporcionada por la asesora de Maquisistema al señalar que “nosotros tenemos la propuesta más alta” resultaba veraz al momento en que fue comunicada al denunciante.

80. En ese sentido, para resolver dicho cuestionamiento corresponde valorar el contenido de las comunicaciones sostenidas entre el señor Sivincha y la asesora de Maquisistema, así como los demás medios probatorios que obran en el expediente, a efectos de determinar el contexto y alcance de la información proporcionada al denunciante.

81. Al respecto, si bien el señor Sivincha sostiene que los resultados de las tres (3) primeras asambleas permitirían corroborar si se presentó alguna oferta sin su autorización, debe tenerse en cuenta que el hecho materia de controversia se circunscribe a determinar la veracidad de la información proporcionada por la asesora en la oportunidad en que esta fue comunicada, y no a determinar el resultado de las asambleas de adjudicación ni la eventual participación del denunciante en estas.

82. En consecuencia, considerando que los elementos probatorios que obran en el expediente permiten evaluar la información materia de cuestionamiento y las circunstancias en las que esta fue proporcionada, no resulta necesario efectuar el requerimiento solicitado por el señor Sivincha. Por tanto, corresponde desestimar su solicitud.

Sobre el método comercial engañoso o agresivo

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

83. El numeral 58.1 del artículo 58° del Código contempla el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, que implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

84. Por otro lado, el literal b) del artículo 58º.1 dispone que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen el cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

(i) Haber modificado las condiciones informadas al consumidor antes de la celebración del Contrato N° M3M402502

85. En el presente caso, resulta pertinente tener en cuenta lo establecido en el artículo 162° del TUO de la LPAG, el cual dispone que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que consideren pertinentes para sustentar sus alegaciones. Dicha norma recoge el principio de carga de la prueba, que implica dos etapas diferenciadas en el análisis de la presunta infracción al Código:

- ***Primera etapa: Acreditación del defecto.*** *Corresponde al consumidor acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio contratado.*
- ***Segunda etapa: Atribución del defecto.*** *Una vez acreditado el defecto, la carga de la prueba se traslada al proveedor, quien debe demostrar que el defecto no le es imputable.*

86. De manera complementaria, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo, establece que la carga de la prueba recae sobre quien afirma los hechos que configuran su pretensión o sobre quien los contradice.

87. En atención a ello, correspondía al señor Sivincha aportar elementos probatorios que permitieran acreditar que Maquisistema, antes de la celebración del Contrato N.° M3M402502, le informó que accedería a un financiamiento con una tasa de interés anual de 4 % y que, con el pago de un capital de S/ 10 000,00, se le entregaría el vehículo seleccionado en un plazo de veinte (20) a treinta (30) días.

88. Sobre el particular, el denunciante presentó extractos de las conversaciones que habría mantenido vía *WhatsApp* con la asesora de Maquisistema. De estas se advierte que el 17 de julio de 2025, esto es, con anterioridad a la suscripción del contrato, la referida asesora remitió una calculadora en la que se consignaba el importe de S/ 15 750,00, acompañado del mensaje “Monto total por los seis años y medio”. Asimismo, ante las consultas formuladas por el denunciante, señaló “4% anual” y “Se cobra al año”.

89. Al respecto, si bien dicha comunicación contiene una referencia expresa a un porcentaje de “4% anual”, de su contenido no se advierte que la asesora hubiera identificado dicho porcentaje como una tasa de interés correspondiente a un contrato de financiamiento. Asimismo, de los extractos aportados no se desprende que dicha referencia hubiera estado acompañada de la afirmación de que, con el pago de S/ 10 000,00, se garantizaría la entrega del vehículo en un plazo de veinte (20) a treinta (30) días.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

90. Asimismo, debe considerarse que, luego de recibir la información antes señalada, el señor Sivincha manifestó “más o menos entiendo” y posteriormente indicó “Pero el sábado hablamos en persona mejor para entender”, expresiones que permiten advertir que la información intercambiada mediante dicha conversación requería ser complementada o precisada durante la reunión presencial que mantendrían posteriormente.

91. Por otro lado, obra en el expediente la denominada “Clave del Contrato de Administración de Fondos Colectivos”, suscrita por el señor Sivincha el 21 de julio de 2025 a las 03:43 p. m., en la cual se consignó que las adjudicaciones se realizaban mediante sorteo y remate en las asambleas de adjudicación mensuales[30].

92. En ese sentido, la documentación contractual permite advertir que, al formalizar su incorporación al sistema, el señor Sivincha suscribió documentación en la que se consignaba que la adjudicación del vehículo se encontraba sujeta a los mecanismos de sorteo y remate propios del sistema de fondos colectivos.

93. Ahora bien, conforme a la imputación formulada, no corresponde determinar únicamente si el señor Sivincha conoció finalmente las características del sistema de fondos colectivos, sino si Maquisistema modificó las condiciones que le habría informado originalmente, consistentes en que accedería a un financiamiento con una tasa de interés anual de 4 % y que, con el pago de S/ 10 000,00, obtendría la entrega del vehículo en un plazo de veinte (20) a treinta (30) días.

94. Sobre este punto, si bien los mensajes aportados contienen una referencia al “4% anual”, estos no permiten determinar, por sí solos, que Maquisistema hubiera ofrecido dicho porcentaje específicamente como una tasa de interés propia de un contrato de financiamiento. Del mismo modo, de los medios probatorios actuados no se advierte elemento suficiente que permita corroborar que, antes de la contratación, el proveedor hubiera asegurado al denunciante que el pago de S/ 10 000,00 garantizaba la entrega del vehículo dentro del plazo de veinte (20) a treinta (30) días.

95. En consecuencia, los elementos probatorios que obran en el expediente no resultan suficientes para acreditar que Maquisistema hubiera informado originalmente al señor Sivincha las condiciones materia de imputación y que, posteriormente, estas hubieran sido modificadas con ocasión de la celebración del Contrato N° M3M402502.

96. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código.

Sobre el deber de información

97. El derecho de los consumidores a la información, reconocido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el artículo 2° del Código[31], involucra el deber de los proveedores

[30] Ver archivo “1-ABC SIVINCHA.PDF” de la pieza 3 del expediente electrónico.

[31] **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010 Y MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308, PUBLICADO EL 30 DE DICIEMBRE DE 2016**

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

98. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, así como prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

99. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae en los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio, a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

(ii) No haber informado que el Contrato N° M3M402502 correspondía a un sistema de fondos colectivos

100. Al respecto, obra en el expediente copia del “Contrato de Administración de Fondos Colectivos en dólares americanos para la Adquisición de Vehículos - Modalidad de Certificado de Compra N° M3M402502” (en adelante, Contrato N° M3M402502), suscrito digitalmente por el señor Sivincha. De la revisión de dicho documento se advierte que, en su cláusula quinta, se desarrollan las asambleas y las modalidades de adjudicación mediante sorteo y remate. Asimismo, en su cláusula décimo-octava se consigna que el asociado declara haber leído y comprendido los términos y condiciones contenidos en el contrato.

101. Asimismo, obra en el expediente el documento denominado “Clave del Contrato de Administración de Fondos Colectivos”, suscrito por el señor Sivincha, en el cual se señala expresamente que las adjudicaciones mediante sorteo y remate se realizan en las asambleas de adjudicación mensuales.

102. En ese sentido, de la documentación contractual antes señalada se advierte que Maquisistema puso en conocimiento del señor Sivincha que la contratación correspondía a un sistema de fondos colectivos y que la adjudicación del vehículo no se

---

Artículo 1.- Derecho de los consumidores
1.1 En los términos establecidos en el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(…)
b) Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
(…)
Artículo 2.- Información relevante
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
2.2 La información deber ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

producía de manera directa, sino que se encontraba sujeta a las modalidades de sorteo o remate desarrolladas en las asambleas de adjudicación.

103. Ahora bien, considerando que el hecho imputado se encuentra referido específicamente a una presunta falta de información oportuna, corresponde determinar si dicha información fue puesta en conocimiento del denunciante en un momento que le permitiera conocer las características esenciales del sistema al cual se estaba incorporando.

104. Sobre el particular, de los medios probatorios que obran en el expediente se advierte que el señor Sivincha suscribió digitalmente el Contrato N° M3M402502, así como el documento denominado “Clave del Contrato de Administración de Fondos Colectivos”, en los cuales se consignaron las características del sistema y las modalidades de adjudicación mediante sorteo o remate.

105. En consecuencia, la documentación contractual permite advertir que, al momento de formalizar su incorporación al sistema de fondos colectivos, el señor Sivincha contó con información respecto de la naturaleza del contrato que suscribía y de los mecanismos previstos para la adjudicación del vehículo.

106. Por tanto, no se ha acreditado que Maquisistema hubiera omitido informar al señor Sivincha que el Contrato N° M3M402502 correspondía a un sistema de fondos colectivos ni que la adjudicación del vehículo seleccionado se encontraba sujeta a las modalidades de sorteo o remate.

107. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

(iii) Haber brindado información no veraz el 31 de julio de 2025

108. Sobre el particular, corresponde remitirse a lo señalado previamente respecto de la carga de la prueba, conforme a la cual corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten los hechos alegados.

109. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se advierte elemento alguno que permita acreditar que, el 31 de julio de 2025, Maquisistema, a través de su asesora, hubiera informado al señor Sivincha que se estaba realizando el trámite de asignación y entrega del vehículo.

110. En consecuencia, al no haberse acreditado que Maquisistema hubiera brindado al denunciante la información materia de imputación el 31 de julio de 2025, no resulta posible determinar si esta resultaba veraz. Por tanto, no corresponde atribuir responsabilidad administrativa al proveedor denunciado por este extremo.

111. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(iv) Haber brindado información no veraz el 26 de julio de 2025

112. En el presente caso, el señor Sivincha presentó un audio del 26 de julio de 2025, correspondiente a las comunicaciones mantenidas vía *WhatsApp* con la asesora de Maquisistema, en el cual esta señaló lo siguiente:

> "*Yo ahorita estoy en la oficina joven, ya estoy viendo su caso, hasta ahorita estamos todo ok, ya déjeme organizarme la documentación correspondiente para coordinar con su papá para ver toda la firma de documentos,* ***ya, para ver el trámite de placa y todo ello. Yo le voy a ir informando joven, ya, y también a su papá le voy a estar llamando, ya****. Por ahora, hoy día trabajamos hasta mediodía, entonces voy a ver solamente cómo va el proceso y el lunes ya nos estamos organizando, ya, hasta luego*."

113. De una lectura integral del referido audio se advierte que la asesora de Maquisistema informó al señor Sivincha que se encontraba revisando su caso, que hasta ese momento "todo" se encontraba conforme, que organizaría la documentación correspondiente para coordinar la firma de documentos y que realizaría las coordinaciones vinculadas con "el trámite de placa y todo ello", añadiendo que verificaría "cómo va el proceso".

114. En ese sentido, si bien la asesora no señaló de manera literal que el trámite de placa ya hubiera culminado o que las placas hubieran sido obtenidas, el contenido y contexto de la comunicación transmitían al denunciante el mensaje de que las gestiones vinculadas con la documentación del vehículo, entre ellas las relacionadas con el trámite de placa, se encontraban en curso como parte del proceso que Maquisistema venía gestionando.

115. Sobre el particular, la cláusula novena del Contrato N° M3M402502 establece que los trámites vinculados con la obtención de la tarjeta de propiedad y las placas de rodaje del vehículo se efectúan una vez que el asociado haya aplicado el certificado de compra.

116. No obstante, al 26 de julio de 2025, el señor Sivincha aún no había resultado adjudicado ni, en consecuencia, había aplicado el certificado de compra respecto de vehículo alguno. Por tanto, a dicha fecha no se había configurado el presupuesto contractual que permitía iniciar los trámites vinculados con la obtención de las placas de rodaje.

117. En ese contexto, la información proporcionada por la asesora respecto del desarrollo de las gestiones documentarias y del "trámite de placa", juntamente con la afirmación de que "hasta ahorita estamos todo ok" y que verificaría "cómo va el proceso", no se correspondía con la situación contractual existente al momento de la comunicación, pues el señor Sivincha aún no había alcanzado la etapa que permitía iniciar dicho trámite.

118. En consecuencia, se encuentra acreditado que Maquisistema brindó información no veraz al señor Sivincha el 26 de julio de 2025 respecto del estado de las gestiones vinculadas con el trámite de placa del vehículo seleccionado, al transmitirle que estas se encontraban siendo gestionadas como parte del proceso en curso, pese a que el denunciante aún no había sido adjudicado ni había aplicado el certificado de compra, requisitos previos para el inicio de tales trámites.

119. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

(v) Haber brindado información incorrecta sobre el pago a una cuenta personal

120. Al respecto, la cláusula octava del Contrato N° M3M402502 establece que el asociado deberá efectuar el pago de sus cuotas y demás conceptos exclusivamente en la caja de la oficina principal de Maquisistema y/o a través de los diversos canales ofrecidos por las entidades financieras que el proveedor hubiera indicado en su página web.

121. Asimismo, de la información consignada por Maquisistema en su página web respecto de sus canales de pago[32], se advierte que el proveedor señala que sus asesores no se encuentran autorizados para recibir dinero bajo ningún concepto y que no se responsabiliza por el dinero que les sea entregado.

122. En ese sentido, de la documentación antes señalada se desprende que los pagos correspondientes al contrato debían efectuarse a través de los canales autorizados por Maquisistema y no mediante depósitos en cuentas personales de sus asesores o dependientes.

123. En el presente caso, de las conversaciones vía *WhatsApp* aportadas por el señor Sivincha se advierte que, el 11 de agosto de 2025, la asesora de Maquisistema brindó al hijo del denunciante los datos de una cuenta bancaria a nombre de una persona que identificó como integrante del área administrativa del proveedor, conforme al siguiente detalle:

> "***Asesora de Maquisistema:*** *Y nosotros como empresa lo pagamos.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *Ya entiendo pagaré*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Sí. Se le devuelve esa cantidad.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *Ya pagaré.*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *El mismo 5. No se preocupe usted.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *¿Solo se deposita a la cuenta verdad?*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Sí. A nombre de Ximena. Es la asesora del concesionario. Mi número de cuenta BCP Soles es 21**********2. Mi número de cuenta interbancaria es 00**********7. Me avisa usted si se pudo hacer el depósito.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *¿Disculpe cuánto es lo que se paga?*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *750. Esto se le devuelve el 5.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *¿Pero el flete ustedes no lo pagan?*"
>
> "***Asesora de Maquisistema:*** *2153. A nombre de Guadalupe. La Sta del área administrativa. Ella lo regulariza y se realiza la documentación.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *2152 ¿ese número de qué es?*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Número de cuenta del BCP. Ahí realice el depósito. Para agrandar el certificado a 16 mil dólares.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *Ya está bien. Ahorita lo hago.*"

[32] https://maquimas.pe/lugares-y-formas-de-pago/

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

124. De la referida conversación se advierte que la asesora de Maquisistema indicó expresamente al hijo del señor Sivincha que debía efectuar un depósito en una cuenta bancaria a nombre de "Guadalupe", a quien identificó como una persona del área administrativa, precisando, además, que dicho pago tenía como finalidad ampliar el certificado de compra a US$ 16 000,00.

125. Por tanto, se verifica que la indicación brindada se encontraba directamente vinculada con la ejecución del Contrato N° M3M402502, pues el depósito solicitado tenía como finalidad ampliar el importe del certificado de compra. Sin embargo, conforme a las condiciones establecidas por el propio proveedor, los pagos vinculados al contrato debían efectuarse mediante los canales autorizados por Maquisistema y no a través de una cuenta personal de una de sus dependientes.

126. En consecuencia, la información proporcionada por la asesora al hijo del señor Sivincha, respecto de que debía efectuar el depósito destinado a la ampliación del certificado de compra en una cuenta personal de una persona identificada como integrante del área administrativa de Maquisistema, no resultaba acorde con los canales de pago establecidos por el propio proveedor.

127. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

(vi) No haber brindado información veraz al asegurar que se estaba realizando el pago de S/ 881,00 por concepto de ampliación del contrato

128. En el presente caso, de las conversaciones vía *WhatsApp* aportadas por el señor Sivincha se advierte que, el 11 de agosto de 2025, la asesora de Maquisistema indicó lo siguiente:

> "***Asesora de Maquisistema:*** *2153. A nombre de Guadalupe. La Sta del área administrativa. Ella lo regulariza y se realiza la documentación.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *2152 ¿ese número de qué es?*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Número de cuenta del BCP. Ahí realice el depósito. Para agrandar el certificado a 16 mil dólares.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *Ya está bien. Ahorita lo hago.*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Me avisas por favor. Para enviar correo.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *Sí. ¿Es 250 dólares verdad?*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Sí.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *Ya está listo.*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Perfecto. Se envía al correo.*"

129. De la referida conversación se advierte que la asesora de Maquisistema informó al hijo del señor Sivincha que se debía efectuar un pago de US$ 250,00 con la finalidad de ampliar el certificado de compra a US$ 16 000,00. Asimismo, obra en el expediente el comprobante presentado por el denunciante, del cual se advierte que efectuó un abono equivalente a S/ 881,00 – que resulta del cambio de haber realizado el pago de US$

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

250,00 con una cuenta en soles.

130. En ese sentido, la información proporcionada por la asesora generaba razonablemente en el denunciante la expectativa de que, efectuado el pago solicitado, se realizarían las gestiones necesarias para ampliar el certificado de compra en los términos indicados.

131. No obstante, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente no se advierte que, como consecuencia del pago efectuado por el señor Sivincha, el certificado correspondiente al Contrato N° M3M402502 hubiera sido ampliado a US$ 16 000,00 ni que Maquisistema hubiera acreditado la realización efectiva de dicha ampliación.

132. Por tanto, se advierte que la información proporcionada al señor Sivincha – a través de su hijo – respecto de que el pago solicitado permitiría efectuar la ampliación del certificado no se correspondió con lo sucedido posteriormente, pues, pese a haberse realizado el abono de S/ 881,00, no se acreditó que la referida ampliación hubiera sido efectuada.

133. En consecuencia, se ha acreditado que Maquisistema brindó información no veraz al señor Sivincha respecto de la finalidad y efecto del pago de S/ 881,00 efectuado para la ampliación del certificado correspondiente al Contrato N° M3M402502, por lo que corresponde atribuir responsabilidad administrativa al proveedor denunciado por este extremo.

134. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

(vii) No haber brindado información veraz al asegurar que se estaba realizando el pago de S/ 1 000,00 por flete, aun cuando el vehículo no estaba adjudicado

135. Sobre el particular, corresponde remitirse a lo señalado previamente respecto de la carga de la prueba, conforme a la cual corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten los hechos alegados.

136. En ese sentido, correspondía al señor Sivincha acreditar, en primer término, que Maquisistema, a través de su asesora, le informó que debía efectuar un pago de S/ 1 000,00 por concepto de flete respecto del vehículo vinculado al Contrato N° M3M402502 y, una vez acreditada dicha comunicación, determinar si la información proporcionada resultaba veraz, considerando que, conforme a la imputación, el vehículo aún no habría sido adjudicado.

137. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se advierte elemento alguno que permita acreditar que Maquisistema, a través de su asesora, hubiera informado al señor Sivincha que debía efectuar un pago de S/ 1 000,00 por concepto de flete.

138. En efecto, de las conversaciones vía *WhatsApp* aportadas por el denunciante se advierte que, ante su consulta respecto del importe que debía pagar, la asesora de Maquisistema le indicó la suma de S/ 750,00. Asimismo, cuando el señor Sivincha

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

consultó si el flete no era asumido por Maquisistema, la asesora le señaló que dicho pago tenía como finalidad acelerar el proceso. Por tanto, la conversación aportada no permite corroborar que el proveedor hubiera solicitado o informado al denunciante que debía efectuar un pago de S/ 1 000,00 por dicho concepto.

139. En ese sentido, si bien los medios probatorios permiten advertir que existieron comunicaciones relacionadas con un pago por concepto de flete, estas hacen referencia a un importe de S/ 750,00, distinto de los S/ 1 000,00 que constituyen el hecho específicamente imputado al proveedor denunciado.

140. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

(viii) No haber brindado información veraz el 14 de julio de 2025

141. En el presente caso, de las conversaciones vía *WhatsApp* aportadas por el señor Sivincha se advierte que, el 14 de julio de 2025, la asesora de Maquisistema indicó lo siguiente:

> "***Asesora de Maquisistema:*** *Como es promoción por mes de julio tenemos varios clientes que están interesados. Trata de organizarse para que no se termine el stock. De todas maneras, se contactó con concesionario para realizar la separación vía correo.*
> ***Hijo del Denunciante:*** *No aún. ¿A qué correo de contacto y eso?*
>
> ***Asesora de Maquisistema:*** *Nuestra empresa envía un correo indicando a concesionario que se va a adquirir una unidad. Eso es todo. De todas maneras, el sábado se hace la documentación.*
>
> ***Hijo del Denunciante:*** *Si eso mismo, pero está bien gracias. Solo quería preguntar eso Noma.*"

142. De la referida conversación se advierte que la asesora de Maquisistema informó al señor Sivincha – a través de su hijo – que la empresa realizaría una comunicación con la concesionaria, mediante la cual le indicaría que se adquiriría una unidad. En consecuencia, se encuentra acreditado que la información materia de imputación fue proporcionada al denunciante, correspondiendo determinar si esta resultaba veraz.

143. Sobre el particular, se advierte que el Contrato N° M3M402502 fue suscrito el 21 de julio de 2025, esto es, con posterioridad a la comunicación antes señalada. Asimismo, la cláusula novena del referido contrato establece que, una vez obtenida la adjudicación, el asociado debe suscribir la solicitud de aplicación del certificado de compra, en la cual se identifica el vehículo que será adquirido mediante dicho certificado.

144. En ese sentido, a la fecha en que se brindó la información cuestionada, esto es, el 14 de julio de 2025, el señor Sivincha aún no había suscrito el Contrato N° M3M402502 ni había obtenido la adjudicación de un certificado de compra que pudiera ser aplicado a la adquisición de un vehículo.

145. No obstante, tales circunstancias no permiten concluir, por sí solas, que Maquisistema se encontrara impedido de efectuar alguna comunicación previa con una concesionaria

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

respecto de una futura adquisición o de la disponibilidad de una determinada unidad. Por ello, a efectos de determinar la veracidad de la información materia de imputación, resulta relevante establecer si la gestión específicamente informada al denunciante —esto es, el envío de un correo a la concesionaria indicando que se adquiriría una unidad— fue efectivamente realizada.

146. Al respecto, pese a que la asesora informó al señor Sivincha que Maquisistema efectuaría una comunicación con la concesionaria indicando que se adquiriría una unidad, el proveedor denunciado no aportó medio probatorio alguno que permita acreditar que dicha gestión hubiera sido efectivamente realizada.

147. En ese sentido, considerando que la realización de dicha gestión se encontraba dentro de la esfera de actuación y control de Maquisistema, correspondía al proveedor aportar los elementos que permitieran corroborar que la información proporcionada por su asesora se correspondía con las actuaciones efectivamente realizadas por la empresa.

148. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

(ix) No haber brindado información veraz el 22 de julio

149. En el presente caso, el señor Sivincha presentó un audio del 22 de julio de 2025, correspondiente a las comunicaciones mantenidas vía *WhatsApp* con la asesora de Maquisistema, en el cual esta señaló lo siguiente:

> "*La asamblea en sí es un nombre en específico, pero en realidad nosotros en el momento de la asamblea, como le indiqué, joven, ese día le expliqué,* ***nosotros tenemos la propuesta más alta****, o sea, nosotros tenemos la capital, la compra va a ser de inmediato al momento de la adjudicación, ya, no se preocupe usted. Es parte del proceso, pero nosotros tenemos la capital para que sea financiamiento directo*."

150. De la referida comunicación se advierte que la asesora de Maquisistema informó expresamente al señor Sivincha que contaba con "la propuesta más alta", por lo que se encuentra acreditado que la información materia de imputación fue efectivamente proporcionada al denunciante.

151. Ahora bien, conforme al documento denominado "Confirmación de conocimiento", suscrito por el señor Sivincha, la participación en la modalidad de remate es libre y voluntaria. En ese sentido, para que pudiera afirmarse que el denunciante contaba con una propuesta de remate y, particularmente, que esta era la más alta, debía existir previamente una propuesta efectivamente formulada en el marco del procedimiento de adjudicación correspondiente.

152. No obstante, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se advierte que, a la fecha de la comunicación cuestionada, el señor Sivincha hubiera presentado una propuesta de remate respecto del Contrato N° M3M402502. Asimismo, Maquisistema no ha aportado documentación que permita acreditar la existencia de una

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

propuesta formulada por el denunciante que pudiera sustentar la afirmación efectuada por su asesora.

153. En ese sentido, la afirmación "nosotros tenemos la propuesta más alta" transmitía al señor Sivincha la expectativa sobre la existencia de una propuesta concreta vinculada a su participación en el sistema de fondos colectivos y, además, que esta se encontraba en una posición superior respecto de otras propuestas. Sin embargo, al no haberse acreditado la existencia de una propuesta de remate formulada por el denunciante, la información proporcionada por la asesora no se correspondía con la situación existente al momento en que fue comunicada.

154. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

155. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe[33].

156. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado[34]. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

(x) *No haber cumplido con el ofrecimiento de entrega del vehículo*

157. Sobre el particular, corresponde remitirse a lo señalado previamente respecto de la carga de la prueba, conforme a la cual corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten los hechos alegados.

158. En ese sentido, correspondía al señor Sivincha acreditar, en primer término, que Maquisistema, a través de su asesora, se comprometió a entregar el vehículo

---

33 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010**
Artículo 18.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(…)

34 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

seleccionado como máximo el 15 de setiembre de 2025, a efectos de determinar, posteriormente, si el proveedor denunciado incumplió dicho ofrecimiento.

159. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se advierte elemento alguno que permita acreditar que Maquisistema hubiera ofrecido al señor Sivincha entregar el vehículo seleccionado como máximo el 15 de setiembre de 2025. En particular, las comunicaciones aportadas por el denunciante no permiten identificar un compromiso de entrega del vehículo en dicha fecha.

160. Por tanto, al no haberse acreditado el ofrecimiento que constituye el presupuesto de la conducta imputada, no resulta posible determinar que Maquisistema hubiera incumplido con la entrega del vehículo en las condiciones alegadas por el señor Sivincha, por lo que no corresponde atribuir responsabilidad administrativa al proveedor denunciado por este extremo.

161. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la atención de reclamos

162. El artículo 24° del Código establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a estos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.[35]

163. Así, todo consumidor que presenta un reclamo espera que este sea contestado en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor, en la medida que de ello no solo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación.

164. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.

(xi) *Haber atendido de manera extemporánea el reclamo presentado el 18 de setiembre de 2025*

[35] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010**
Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables."
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

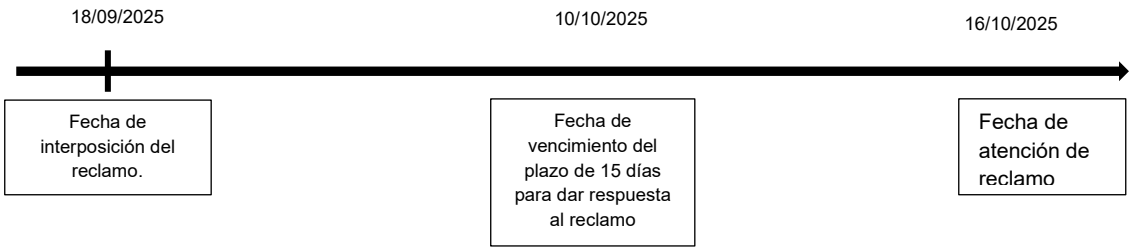
165. Al respecto, obra en el expediente copia del reclamo presentado por el señor Sivincha ante Maquisistema el 18 de setiembre de 2025[36], así como de la respuesta remitida por el proveedor denunciado el 16 de octubre de 2025.

166. Sobre el particular, el numeral 24.1 del artículo 24° del Código establece que los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a estos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

167. En el presente caso, considerando que el señor Sivincha presentó su reclamo el 18 de setiembre de 2025, Maquisistema contaba hasta el 10 de octubre de 2025 para brindar una respuesta dentro del plazo legalmente establecido. No obstante, de la documentación obrante en el expediente se advierte que el proveedor denunciado atendió el referido reclamo el 16 de octubre de 2025, esto es, con posterioridad al vencimiento del plazo de quince (15) días hábiles.

168. Para una mejor comprensión de lo señalado, se presenta la siguiente línea de tiempo:

Línea de tiempo



169. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1404-2026/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sivincha contra Maquisistema, por infracción al numeral 24.1 del artículo 24° del Código.

Sobre las medidas correctivas

170. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias[37].

---

[36] Ver pieza 2 del expediente.

[37] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010 Y MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO EL 30 DE DICIEMBRE DE 2016.**
Artículo 114°.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

171. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa y restablecerlo a su estado anterior[38]. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro[39].

---

38 **LEY N° 29571.- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010 Y MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO EL 30 DE DICIEMBRE DE 2016.**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
b. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
d. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

39 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DE 2010 Y MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO EL 30 DE DICIEMBRE DE 2016.**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

172. Del análisis efectuado, corresponde declarar responsable a Maquisistema por las infracciones (iv), (v), (vi), (viii), (ix) y (xi) de la Resolución N° 2 del 13 de marzo de 2026 para lo cual se determinará la pertinencia de dictar medidas correctivas sobre dichos extremos; y, posterior a ello se evaluará las medidas correctivas solicitadas por el denunciante.

173. Respecto de las imputaciones (iv), (v), (vi), (viii) y (ix), debe considerarse que se tratan de hechos consumados vinculados a haber brindado información no veraz cuyos efectos han sido de conocimiento del denunciante durante el desarrollo del presente procedimiento, por lo que no corresponde ordenar medida correctiva alguna.

174. Asimismo, respecto de la imputación (xi), debe tenerse presente que, al encontrarse referido a la atención extemporánea de un reclamo, el hecho se encuentra consumado a la fecha de haber recibido la respuesta, por lo que no corresponde ordenar mandato alguno.

175. Por otra parte, el señor Sivincha solicitó en calidad de medidas correctivas que Maquisistema cumpla con dejar sin efecto el contrato colectivo N° M3M402502; y, la devolución de la totalidad de los montos abonados.

176. Sobre el particular, considerando que la medida correctiva solicitada por el señor Sivincha se encuentra estrechamente relacionada con la presunta infracción consistente en haber modificado las condiciones originalmente informadas al consumidor al momento de la celebración del Contrato N° M3M402502, y no haber informado que el Contrato N° M3M402502 correspondía a un sistema de fondos colectivos, en el cual la adjudicación del vehículo se encontraba sujeta a las modalidades de sorteo o remate, sobre las cuales no se declaró la responsabilidad de Maquisistema, corresponde desestimar las medidas correctivas solicitadas.

Sobre la graduación de la sanción

177. Al respecto, en la Resolución Final Nº 0072-2022/CC1 del 12 de enero de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión) desarrolló los aspectos técnicos y consideraciones normativas que deben aplicarse para el análisis de la imposición de una sanción, ello en torno al cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM)[40].

---

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
   (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
   (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

[40] Véase los fundamentos 57 al 71.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Sobre las infracciones vinculadas al deber de información

178. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se advierte que este solamente recoge un determinado listado cerrado de infracciones; en ese sentido, esta Comisión advierte que existen infracciones que no coincidirán textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.

179. Sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado en reiterados pronunciamientos[41] que ante infracciones que no coinciden textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM correspondería la aplicación del artículo 112° del Código.

180. En esa línea, acogiendo lo señalado por el superior jerárquico, esta Comisión efectuará la graduación de la sanción conforme a lo establecido en el artículo 112° del Código[42], el cual señala que para determinar la sanción a imponer, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, (ii) la probabilidad de detección

---

41 Al respecto, la Sala ha emitido los siguientes pronunciamientos:

(i) Resolución N° 1971-2022/SPC-INDECOPI del 26 de setiembre de 2022:

> *"66. Así, a la luz de los preceptos establecidos por el TUO de la LPAG, esta Sala considera que, toda vez que no resulta posible adecuar la cuantía de la afectación del hecho materia de denuncia a los parámetros dispuestos por el Decreto Supremo, corresponde graduar la sanción a imponer al Banco, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código."*
> (Subrayado agregado)

(ii) Resolución N° 2178-2022/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2022:

> *"65. Así, a la luz de los preceptos establecidos por el TUO de la LPAG, esta Sala considera que, toda vez que no resulta posible adecuar la cuantía de la afectación del hecho materia de denuncia a los parámetros dispuestos por el Decreto Supremo, corresponde graduar la sanción a imponer al Banco, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código."*
> (Subrayado agregado)

(iii) Resolución N° 2285-2022/SPC-INDECOPI del 2 de noviembre de 2022:

> *"40. Al respecto, cabe precisar que el cuadro 16 del Decreto Supremo establece los niveles de afectación que son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular; en ese sentido, si la Comisión no encontró ningún supuesto para graduar la sanción de la conducta infractora, correspondía utilizar los criterios establecidos en el artículo 112° del Código; y no aplicar de manera excepcional los criterios que son exclusivos de los OPS."*
> (Subrayado agregado)

42 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. (…) (i) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; (ii) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y (vi) otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. Asimismo, de manera supletoria, se considerará los criterios establecidos en el TUO de la LPAG.

No haber brindado información veraz el 26 de julio de 2025

— ***Beneficio ilícito***

181. Al respecto, cabe destacar que esta Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio que Maquisistema habría obtenido al haber brindado información no veraz al denunciante el 26 de julio de 2025 sobre el trámite de placa del vehículo seleccionado.

182. En ausencia de parámetros objetivos para estimar el beneficio, la sanción se graduará con base en los otros criterios del artículo 112° del Código, conforme lo señalado precedentemente.

— ***Daño al consumidor***

183. Con relación a la infracción cometida, se considerará el factor de graduación previsto en el numeral 3 del artículo 112° del Código, es decir, el daño al consumidor consistente en la expectativa del consumidor, el cual podría considerar que se encuentra expuesto a la información no veraz vinculada al trámite de placas del vehículo seleccionado en el marco del Contrato N° M3M402502.

— ***Efectos generados en el mercado***

184. De igual modo, debe tenerse en consideración que la conducta de Maquisistema genera incertidumbre y desconfianza en el mercado, debido a que podría inducir a los consumidores a considerar que una vez firmada la documentación contractual se inician los trámites de placas del vehículo seleccionado.

185. Sin embargo, el incumplimiento de las disposiciones relativas al deber de información que los proveedores deben guardar respecto a los productos ofrecidos a los consumidores origina en estos una desconfianza en que el servicio sea contratado con la información clara, precisa y completa de sus términos y condiciones.

186. Por ende, considerando los resultados obtenidos, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de dos (2) UIT.

— ***Multa base***

187. En consecuencia, esta Comisión considera que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad, proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos, esta Comisión considera que corresponde sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Sobre haber brindado información incorrecta

— ***Beneficio ilícito***

188. Al respecto, cabe destacar que esta Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio que Maquisistema habría obtenido al haber brindado información incorrecta al comunicar que debía realizar el depósito a una cuenta personal de la asesora del área administrativa.

189. En ausencia de parámetros objetivos para estimar el beneficio, la sanción se graduará con base en los otros criterios del artículo 112° del Código, conforme lo señalado precedentemente.

— ***Daño al consumidor***

190. Con relación a la infracción cometida, se considerará el factor de graduación previsto en el numeral 3 del artículo 112° del Código, es decir, el daño al consumidor consistente en la expectativa del consumidor, el cual podría considerar que se encuentra expuesto a la información incorrecta sobre el canal de pagos correspondiente a los trámites del contrato suscrito.

— ***Efectos generados en el mercado***

191. De igual modo, debe tenerse en consideración que la conducta de Maquisistema genera incertidumbre y desconfianza en el mercado, debido a que podría inducir a los consumidores a considerar que corresponde realizar los pagos correspondientes al contrato suscrito a favor de las asesoras.

192. Sin embargo, el incumplimiento de las disposiciones relativas al deber de información que los proveedores deben guardar respecto a los productos ofrecidos a los consumidores origina en estos una desconfianza en que el servicio sea contratado con la información clara, precisa y completa de sus términos y condiciones.

193. Por ende, considerando los resultados obtenidos, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de dos (2) UIT.

— ***Multa base***

194. En consecuencia, esta Comisión considera que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad, proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos, esta Comisión considera que corresponde sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT.

No haber brindado información veraz sobre el pago de S/ 881,00

— ***Beneficio ilícito***

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

195. Al respecto, cabe destacar que esta Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio que Maquisistema habría obtenido al haber brindado información no veraz al denunciante al haberle asegurado que con el pago de S/ 881,00 se realizaría la ampliación del certificado de compra.

196. En ausencia de parámetros objetivos para estimar el beneficio, la sanción se graduará con base en los otros criterios del artículo 112° del Código, conforme lo señalado precedentemente.

— ***Daño al consumidor***

197. Con relación a la infracción cometida, se considerará el factor de graduación previsto en el numeral 3 del artículo 112° del Código, es decir, el daño al consumidor consistente en la expectativa del consumidor, el cual podría considerar que se encuentra expuesto a la información no veraz respecto al procedimiento para efectuar la ampliación de su contrato.

— ***Efectos generados en el mercado***

198. De igual modo, debe tenerse en consideración que la conducta de Maquisistema genera incertidumbre y desconfianza en el mercado, debido a que podría inducir a los consumidores a considerar que con el pago de un determinado importe en favor de sus asesores se realizará la ampliación del contrato suscrito.

199. Sin embargo, el incumplimiento de las disposiciones relativas al deber de información que los proveedores deben guardar respecto a los productos ofrecidos a los consumidores origina en estos una desconfianza en que el servicio sea contratado con la información clara, precisa y completa de sus términos y condiciones.

200. Por ende, considerando los resultados obtenidos, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de dos (2) UIT.

— ***Multa base***

201. En consecuencia, esta Comisión considera que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad, proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos, esta Comisión considera que corresponde sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT.

<u>No haber brindado información veraz el 14 de julio de 2025</u>

— ***Beneficio ilícito***

202. Al respecto, cabe destacar que esta Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio que Maquisistema habría obtenido al asegurarle que enviaría un correo a la concesionaria por la adquisición de la unidad.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

203. En ausencia de parámetros objetivos para estimar el beneficio, la sanción se graduará con base en los otros criterios del artículo 112° del Código, conforme lo señalado en el numeral 179 del presente Informe.

— ***Daño al consumidor***

204. Con relación a la infracción incurrida, se considerará el factor de graduación previsto en el numeral 3 del artículo 112° del Código, es decir, el daño al consumidor consistente en la expectativa del consumidor, el cual podría considerar que se encuentra expuesto a la información no veraz respecto de las gestiones con la concesionaria respecto del vehículo seleccionado.

— ***Efectos generados en el mercado***

205. De igual modo, debe tenerse en consideración que la conducta de Maquisistema genera incertidumbre y desconfianza en el mercado, debido a que podría inducir a los consumidores a considerar que de manera previa a la suscripción del contrato y sin haber resultado adjudicado se iniciarían las gestiones para con la concesionaria para la adquisición de una unidad vehicular.

206. Sin embargo, el incumplimiento de las disposiciones relativas al deber de información que los proveedores deben guardar respecto a los productos ofrecidos a los consumidores origina en estos una desconfianza en que el servicio sea contratado con la información clara, precisa y completa de sus términos y condiciones.

207. Por ende, considerando los resultados obtenidos, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de dos (2) UIT.

— ***Multa base***

208. En consecuencia, esta Comisión considera que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad y proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos, esta Comisión considera que corresponde sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT.

No haber brindado información veraz el 22 de julio de 2025

— ***Beneficio ilícito***

209. Al respecto, cabe destacar que esta Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio que Maquisistema habría obtenido al asegurarle que contaba con la propuesta más alta respecto del Contrato N° M3M402502.

210. En ausencia de parámetros objetivos para estimar el beneficio, la sanción se graduará con base en los otros criterios del artículo 112° del Código, conforme lo señalado en el numeral 179 del presente Informe.

— ***Daño al consumidor***

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

211. Con relación a la infracción incurrida, se considerará el factor de graduación previsto en el numeral 3 del artículo 112° del Código, es decir, el daño al consumidor consistente en la expectativa del consumidor, el cual podría considerar que se encuentra expuesto a la información no veraz respecto de os importes con los que podría resultar adjudicado el vehículo seleccionado.

— ***Efectos generados en el mercado***

212. De igual modo, debe tenerse en consideración que la conducta de Maquisistema genera incertidumbre y desconfianza en el mercado, debido a que podría inducir a los consumidores a considerar que con el importe señalado por su asesora podrían ser adjudicados con el vehículo seleccionado.

213. Sin embargo, el incumplimiento de las disposiciones relativas al deber de información que los proveedores deben guardar respecto a los productos ofrecidos a los consumidores origina en estos una desconfianza en que el servicio sea contratado con la información clara, precisa y completa de sus términos y condiciones.

214. Por ende, considerando los resultados obtenidos, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de dos (2) UIT.

— ***Multa base***

215. En consecuencia, esta Comisión considera que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad, proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos, esta Comisión considera que corresponde sancionar a Maquisistema con una multa de dos (2) UIT.

<u>Haber atendido de manera extemporánea el reclamo del 18 de setiembre de 2025</u>

216. Para la aplicación del *método de valores preestablecidos para otras infracciones en* OPS*, CPC y SPC*, se advierte que la infracción incurrida cumple con lo siguiente: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

217. A efectos de graduar la sanción, se tomará en consideración que la conducta infractora cometida por Maquisistema consistente en atender de manera extemporánea el reclamo del 18 de setiembre de 2025 encuadra en "*infracciones asociadas a la atención de reclamos*", cuyo nivel de afectación (subíndice K*i*) es Baja.

218. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice K*j*) debe indicarse que, conforme a la información brindada por la Superintendencia de Mercado de Valores sobre el monto de sus ingresos correspondiente al año 2025 y, en aplicación del rango establecido, corresponde asignarle el valor de Gran Empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 1, el valor preestablecido (K) equivale a seis con ochenta y nueve (6,89) UIT.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

219. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción de naturaleza instantánea con efectos permanentes; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de seis con ochenta y nueve (6,89) UIT.

220. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que no se evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad (F = 1 o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M).

221. En consecuencia, esta Comisión considera que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad, proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos, esta Comisión considera que corresponde sancionar a Maquisistema con una multa de seis con ochenta y nueve (6,89) UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

222. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807[43], dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

223. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa de Maquisistema, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas del procedimiento en favor del señor Sivincha.

224. En consecuencia, Maquisistema deberá cumplir con pagar al denunciante las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución[44].

225. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, Maquisistema deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código[45].

---

43 **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807 Y PUBLICADA EL 18 DE ABRIL DE 1996**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo Nº 716.

44 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

45 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

226. Es pertinente informar que, si el denunciante comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y Maquisistema no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplió con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas[46].

227. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Sivincha podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción de Maquisistema en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

228. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado[47].

229. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

46 **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, APROBADA POR RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, PUBLICADA EL 30 DE ABRIL DE 2021**
Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

47 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

230. En la medida que, a través del presente pronunciamiento, se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte de Maquisistema y se le han impuesto las sanciones correspondientes, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado quede firme en sede administrativa.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción al literal b) del numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que hubiera modificado las condiciones originalmente informadas al consumidor al momento de la celebración del Contrato N° M3M402502.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que informó al denunciante que el Contrato N° M3M402502 correspondía a un sistema de fondos colectivos, en el cual la adjudicación del vehículo se encontraba sujeta a las modalidades de sorteo o remate.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el 31 de julio de 2025, hubiera brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el trámite de la asignación y entrega del vehículo, ello en el marco del Contrato N° M3M402502.

CUARTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el 26 de julio de 2025 brindó información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el trámite de placa del vehículo seleccionado en el marco del Contrato N° M3M402502.

QUINTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que brindó información incorrecta al hijo del denunciante al comunicarle que debía realizar el depósito a la cuenta personal de una asesora del área administrativa del proveedor denunciado.

SEXTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que brindó información no veraz al señor denunciante al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 881,00 por concepto de ampliación de certificado del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca se amplió.

SÉPTIMO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que hubiera brindado información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 1 000,00 por concepto de flete respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que el vehículo no estaba adjudicado.

OCTAVO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el 14 de julio de 2025 brindó información no veraz al denunciante al asegurarle que enviaría un correo a la concesionaria por la adquisición de la unidad, pese a que el contrato no había sido suscrito y no se había adjudicado.

NOVENO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el 22 de julio de 2025 brindó información no veraz al denunciante al haberle señalado que contaba con la propuesta más alta respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca presentó una propuesta de remate.

DÉCIMO PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que hubiera ofrecido al denunciante realizar la entrega del vehículo seleccionado como máximo el 15 de setiembre de 2025, ello en el marco del Contrato N° M3M402502.

DÉCIMO SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado atendió de manera extemporánea el reclamo presentado el 18 de setiembre de 2025 por el denunciante.

DÉCIMO TERCERO: denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Moises Gonsalo Sivincha Blas.

DÉCIMO CUARTO: sancionar a EAFC Maquisistema S.A. conforme con lo siguiente:

Detalle de las sanciones

IMPUTACIÓN	TIPIFICACIÓN	SANCIÓN
El 26 de julio de 2025, brindó información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el trámite de placa del vehículo seleccionado en el marco del Contrato N° M3M402502	Literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	2 UIT
Brindó información incorrecta al hijo del denunciante al comunicarle que debía realizar el depósito a la cuenta personal de una asesora del área administrativa del proveedor denunciado	Literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	2 UIT

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Brindó información no veraz al denunciante al asegurarle que se estaba realizando el pago de S/ 881,00 por concepto de ampliación de certificado del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca se amplió.	Literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	2 UIT
El 14 de julio de 2025, brindó información no veraz al denunciante al asegurarle que enviaría un correo a la concesionaria por la adquisición de la unidad, pese a que el contrato no había sido suscrito y no se había adjudicado	Literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	2 UIT
El 22 de julio de 2025, brindó información no veraz al denunciante al haberle señalado que contaba con la propuesta más alta respecto del Contrato N° M3M402502, pese a que nunca presentó una propuesta de remate.	Literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	2 UIT
Atendió de manera extemporánea el reclamo presentado el 18 de setiembre de 2025 por el denunciante	Artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	6,89 UIT

Dichas multas serán rebajadas en 25% si el proveedor denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelarlas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO QUINTO: requerir a EAFC Maquisistema S.A., el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO SEXTO: ordenar a EAFC Maquisistema S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

DÉCIMO SÉPTIMO: disponer la inscripción de EAFC Maquisistema S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

DÉCIMO OCTAVO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación[48], el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación[49], ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida[50].

Con la intervención de los señores Comisionados: Mónica Tatiana Siverio Puycan, María de Fátima Ponce Regalado*, *Ernesto Alonso Calderón Burneo y Aldrin Capcha Coronado.

Firmado digitalmente por:
SIVERIO PUYCAN Monica Tatiana FAU
20133840533 soft
Fecha: 24/09/2026 21:37:06-0500

MÓNICA TATIANA SIVERIO PUYCAN
Presidenta

48 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PUBLICADA EL 2 DE SETIEMBRE DEL 2010 EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO, VIGENTE A PARTIR DEL 2 DE OCTUBRE DE 2010 Y MODIFICADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 1308.**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (…)".

49 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS DEL 30 DE ABRIL DE 2026**
Artículo 207.- Recursos administrativos
207.1 Los recursos administrativos son:
(…)
b) Recurso de apelación
(…)
207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (…).

50 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS DEL 30 DE ABRIL DE 2026**
Artículo 212.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml