

Multas a representantes por infracciones a las normas de consumo

Cuando un proveedor incumple con las obligaciones previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el "CODECO"), las principales consecuencias son la imposición de una sanción económica, así como el cumplimiento de una medida correctiva. Ambas consecuencias recaen de forma directa en el proveedor infractor. Sin embargo, el CODECO regula un riesgo adicional en su artículo 111. Según esta disposición, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, aquellas personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor (en adelante, el "representante" o "los representantes") serán responsables solidarios cuando participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción.¹

Atendiendo al carácter excepcional del artículo 111, los órganos resolutivos de consumo del INDECOPI fueron cautelosos en su aplicación, recurriendo a esta figura sólo en contadas oportunidades desde el año 2010. En línea con ello, los órganos resolutivos de consumo realizaban una evaluación exigente de los requisitos **concretos** que debían presentarse para aplicar dicha disposición, a saber, debía verificarse que el representante había participado, efectivamente, en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción (con dolo o culpa inexcusable), según los actuados en el expediente. De no verificar la participación concreta del representante, se exoneraba a este de cualquier responsabilidad.

A modo de ejemplo, en el año 2022 la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la "SPC") confirmó la sanción a un proveedor que incluyó cláusulas abusivas en sus comprobantes de pago. Sin embargo, exoneró de responsabilidad solidaria al gerente general por dicha infracción. Ello debido a que no se evidenciaron medios probatorios en el expediente que indicaran que aquel participó con dolo y/o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución del incumplimiento en cuestión.²

Recientemente, sin embargo, los órganos resolutivos de consumo del INDECOPI se han apartado de la línea jurisprudencial antes descrita (impulsados, principalmente, por denuncias interpuestas por Asociaciones de Consumidores), emitiendo pronunciamientos que reducirían la valla a efectos de que los representantes puedan ser considerados responsables solidarios por las infracciones del proveedor. Así, contrariamente a lo sucedido previamente, en estos pronunciamientos se realiza un análisis en **abstracto**, es decir, luego de acreditada la infracción administrativa por parte del proveedor, se determina la responsabilidad solidaria de los representantes en base a las funciones que tendrían a su cargo.

A modo de ejemplo, en el 2023, la SPC determinó que el gerente general es responsable solidario por incluir cláusulas abusivas en los términos y condiciones del sitio web del proveedor, en tanto, por la naturaleza de su cargo, se encontraría dentro de su esfera de control la supervisión de dichas cláusulas. Ello, sin importar si el gerente general, de manera efectiva, participó en la redacción, análisis y/o publicación de los referidos términos y condiciones.³

¹ **Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores**
Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la **dirección, administración o representación** del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con **dolo o culpa inexcusable** en el **planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa**.

En los casos referidos en el primer párrafo, **además** de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, **se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración** según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.*

² Resolución N° 1376-2022/SPC-INDECOPI


³ Resolución N° 1886-2023/SPC-INDECOPI

Es más, los casos de cláusulas abusivas no han sido los únicos en los que la SPC ha llegado a dicha conclusión. También se ha responsabilizado solidariamente a los representantes por no entregar inmuebles dentro del plazo pactado, no atender reclamos dentro del plazo legal, no supervisar el buen estado de los vehículos utilizados para brindar servicios de transporte, entre otros. De esta forma se observa que lo que antes era la excepción, se estaría convirtiendo hoy en día en la regla.


Es importante notar que no solamente está en juego la solidaridad en la responsabilidad administrativa, pues el INDECOPI está facultado también para imponer una multa independiente de hasta cinco (5) UIT a los representantes. En otras palabras, el representante no sólo deberá responder solidariamente con el proveedor por las infracciones cometidas por este último, sino que, además, deberá responder de forma individual por la sanción económica que se le imponga.⁴ A ello debemos agregar que la información del representante sancionado será incluida (junto con la del proveedor) en el registro de infractores del INDECOPI, con el daño reputacional que ello podría ocasionar.

En resumen, nos encontramos ante un cambio de criterio en materia de consumo que no debiera pasar desapercibido. Asimismo, este nuevo criterio refuerza la importancia de contar con un programa de *compliance* que permita identificar y prevenir potenciales infracciones al CODECO, reduciendo riesgos para el proveedor, así como para sus representantes.

⁴ Si bien se establece que la multa puede ascender hasta cinco (5) UIT, en la práctica la SPC viene considerando este tope máximo de multa por cada conducta infractora. A modo de ejemplo, si se tiene una infracción por imposición de dos (2) cláusulas abusivas, la multa no se limitará a cinco (5) UIT, sino a diez (10) UIT (esto es, el tope de cinco (5) UIT por cada cláusula abusiva).

Carlos Patrón
cap@prcp.com.pe
SOCIO
[VER PERFIL](#) 

Julia Loret de Mola
jld@prcp.com.pe
SOCIA
[VER PERFIL](#) 

David Kuroiwa
dkh@prcp.com.pe
SOCIO
[VER PERFIL](#) 

Giancarlo Baella
gbp@prcp.com.pe
ASOCIADO PRINCIPAL
[VER PERFIL](#) 