

OMAR ALFREDO DAMIÁN MEDINA

CÓDIGO DE  
PROTECCIÓN Y  
DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR

---

ILUSTRADO  
EN ESQUEMAS

JURISTA  EDITORES

© **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

© Omar Alfredo Damián Medina

© Jurista Editores E.I.R.L, 2025

Editado por:

Jurista Editores E.I.R.L.

Jr. Miguel Aljovín N° 201 Lima - Perú

Tel.: 4281072

Cel.: 934 421 448/ 943 048 995 / 970 775 849

20459059424

Primera edición - julio 2025

Tiraje: 1000 ejemplares

Diseño y diagramación: Carlos García

© Derechos de Autor Reservados conforme a Ley

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca

Nacional del Perú: N° 2025-07703

ISBN: 978-612-5019-98-1

Impreso por:

JURISTA EDITORES EIRL

[www.juristaeditores.com](http://www.juristaeditores.com)

# ÍNDICE GENERAL

|                      |    |
|----------------------|----|
| Presentación.....    | 7  |
| Marco normativo..... | 23 |

## SECCIÓN I

### Régimen Económico de la Constitución Política del Perú

|   |    |
|---|----|
| Régimen económico de la Constitución Política del Perú..... | 29 |
|---|----|

### TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

#### CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES

|  |    |
|--|----|
| Economía Social de Mercado.....                  | 29 |
| Rol Económico del Estado .....                   | 31 |
| Pluralismo Económico.....                        | 33 |
| Libre competencia .....                          | 33 |
| Libertad de contratar .....                      | 34 |
| Inversión nacional y extranjera.....             | 35 |
| Tenencia y disposición de moneda extranjera..... | 36 |
| Protección al consumidor .....                   | 36 |

## SECCIÓN II

### Código de Protección y Defensa del Consumidor

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Índice analítico..... | 41 |
|-----------------------|----|

**Ley Nro. 29571**  
**Código de Protección y Defensa del Consumidor**

**TÍTULO PRELIMINAR**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Art. I.- Contenido .....             | 53 |
| Art. II.- Finalidad.....             | 54 |
| Art. III.- Ámbito de aplicación..... | 54 |
| Art. IV.- Definiciones .....         | 55 |
| Art. V.- Principios .....            | 63 |
| Art. VI.- Políticas públicas.....    | 69 |

**TÍTULO I**  
**DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-  
PROVEEDOR**

**CAPÍTULO I**  
**DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

|   |    |
|---|----|
| Art. 1º.- Derechos de los consumidores..... | 74 |
|---|----|

**CAPÍTULO II**  
**INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES**

**Subcapítulo I**  
**Información en general**

|   |    |
|---|----|
| Art. 2º.- Información relevante.....  | 79 |
| Art. 3º.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor.....           | 80 |
| Art. 3-A.- Prohibición de acaparar o especular en situación de emergencia.....                | 81 |
| Art. 4º.- Información sobre la integridad del precio.....                                     | 81 |
| Art. 5º.- Exhibición de precios o de listas de precios.....                                   | 82 |
| Art. 6º.- Información de precios en moneda nacional y extranjera .....                        | 85 |
| Art. 7º.- Medio de pago.....  | 85 |
| Art. 8º.- Información sobre productos manufacturados.....                                     | 86 |
| Art. 9º.- Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios..... | 87 |
| Art. 10º.- Información acerca de los productos envasados.....                                 | 88 |
| Art. 11º.- Información sobre productos no originales o con defectos.....                      | 89 |

**Subcapítulo II**

**Protección del consumidor frente a la publicidad**

|  |    |
|--|----|
| Art. 12º.- Marco legal.....                            | 90 |
| Art. 13º.- Finalidad.....                              | 90 |
| Art. 14º.- Publicidad de promociones.....              | 91 |
| Art. 15º.- Sorteos, canjes o concursos.....            | 93 |
| Art. 16º.- Publicidad dirigida a menores de edad ..... | 93 |
| Art. 17º.- Competencia .....                           | 94 |

**CAPÍTULO III**

**IDONEIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 18º.- Idoneidad .....                                     | 95  |
| Art. 19º.- Obligación de los proveedores.....                  | 96  |
| Art. 20º.- Garantías.....                                      | 96  |
| Art. 21º.- Protección de las expectativas del consumidor ..... | 100 |
| Art. 22º.- Garantía de uso o buen funcionamiento.....          | 101 |
| Art. 23º.- Servicios de reparación.....                        | 101 |
| Art. 24º.- Servicio de atención de reclamos.....               | 104 |

**CAPÍTULO IV**

**SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES**

**Subcapítulo I**

**Protección a la salud y seguridad de los consumidores**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 25º.- Deber general de seguridad .....   | 105 |
| Art. 26º.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos.....                               | 105 |
| Art. 27º.- Información de productos o sustancias peligrosas.....  | 106 |
| Art. 28º.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos .....           | 106 |
| Art. 29º.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad .....  | 107 |
| Art. 29-A. Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo) ..... | 110 |

**Subcapítulo II**

**Protección de los consumidores en los alimentos**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 30º.- Inocuidad de los alimentos.....                 | 112 |
| Art. 31º.- Calidad de los alimentos.....                   | 112 |
| Art. 32º.- Etiquetado y denominación de los alimentos..... | 112 |
| Art. 33º.- Alimentos modificados.....                      | 113 |

|   |     |
|---|-----|
| Art. 34º.- Información complementaria.....                        | 113 |
| Art. 35º.- Alimentos orgánicos.....                               | 114 |
| Art. 36º.- Etiquetado de grasas trans.....                        | 114 |
| Art. 37º.- Etiquetado de alimentos genéticamente modificados..... | 114 |

**CAPÍTULO V  
PROTECCIÓN DE LOS INTERESES SOCIALES Y ECONÓMICOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores.....  | 115 |
| Art. 39º.- Carga de la prueba.....   | 116 |
| Art. 40º.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos...                    | 116 |
| Art. 41º.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad..... | 118 |
| Art. 42º.- Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo.....                           | 119 |
| Art. 43º.- Constancia de cancelación de créditos.....  | 120 |
| Art. 44º.- Redondeo de precios.....  | 120 |

**TÍTULO II  
CONTRATOS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 45º.- Contrato de consumo.....   | 121 |
| Art. 46º.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad.....                | 122 |
| Art. 47º.- Protección mínima del contrato de consumo.....                                     | 122 |
| Art. 48º.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión..... | 124 |

**CAPÍTULO II  
CLÁUSULAS ABUSIVAS**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 49º.- Definición de cláusulas abusivas.....          | 126 |
| Art. 50º.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta..... | 127 |
| Art. 51º.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa..... | 128 |
| Art. 52º.- Inaplicación de las cláusulas abusivas.....    | 129 |

**CAPÍTULO III  
APROBACIÓN ADMINISTRATIVA**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 53º.- Cláusulas generales de contratación.....   | 130 |
| Art. 54º.- Aprobación de cláusulas generales de contratación.....   | 130 |
| Art. 55º.- Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa..... | 131 |

**TÍTULO III  
MÉTODOS COMERCIALES ABUSIVOS**

**CAPÍTULO I  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 56º.- Métodos comerciales coercitivos..... | 132 |
| Art. 57º.- Prácticas abusivas.....              | 134 |

**CAPÍTULO II  
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 58º.- Definición y alcances.....                           | 134 |
| Art. 59º.- Derecho a la restitución .....                       | 136 |
| Art. 60º.- Irrenunciabilidad del derecho a la restitución ..... | 137 |

**CAPÍTULO III  
MÉTODOS ABUSIVOS EN EL COBRO**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 61º.- Procedimientos de cobranza .....   | 138 |
| Art. 62º.- Métodos abusivos de cobranza ..... | 138 |

**TÍTULO IV  
LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O  
SERVICIOS ESPECÍFICOS**

**CAPÍTULO I  
SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 63º.- Regulación de los servicios públicos .....  | 140 |
| Art. 64º.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados..... | 140 |
| Art. 65º.- Atención de reclamaciones .....   | 142 |
| Art. 66º.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados .....   | 143 |

**CAPÍTULO II  
PRODUCTOS O SERVICIOS DE SALUD**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 67º.- Protección de la salud.....  | 147 |
| Art. 68º.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud .....                | 148 |
| Art. 69º.- Seguros de salud.....  | 149 |
| Art. 70º.- Planes y programas ofrecidos por los proveedores de servicios de salud ..... | 149 |
| Art. 71º.- Financiamiento de los programas de salud por un tercero .....                | 151 |

|  |     |
|--|-----|
| Art. 72º.- Condiciones aplicables a los seguros de salud y planes y programas de salud ..... | 152 |
|--|-----|

**CAPÍTULO III  
PRODUCTOS O SERVICIOS EDUCATIVOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 73º.- Idoneidad en productos y servicios educativos .....                             | 152 |
| Art. 74º.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos..... | 153 |
| Art. 75º.- Deber de informar de los centros y programas educativos.....                    | 154 |

**CAPÍTULO IV  
PRODUCTOS O SERVICIOS INMOBILIARIOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 76º.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios..... | 155 |
| Art. 77º.- Información mínima en el proceso de compra .....          | 156 |
| Art. 78º.- Información mínima del contrato de compraventa .....      | 162 |
| Art. 79º.- Obligación de saneamiento del proveedor .....             | 164 |
| Art. 80º.- Servicio posventa.....                                    | 166 |

**CAPÍTULO V  
PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 81º.- Marco legal.....   | 167 |
| Art. 82º.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros...                                      | 168 |
| Art. 83º.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito.....  | 170 |
| Art. 84º.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos.....   | 170 |
| Art. 85º.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales.....  | 171 |
| Art. 86º.- Derecho a efectuar pagos anticipados .....   | 173 |
| Art. 87º.- Imputación de pagos.....   | 173 |
| Art. 88º.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.....   | 175 |
| Art. 89º.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ..... | 176 |
| Art. 90º.- Garantías de la reclamación.....   | 176 |
| Art. 90-A.- Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros .....                    | 177 |

**CAPÍTULO VI  
SERVICIOS DE CRÉDITO PRESTADOS POR EMPRESAS NO SUPERVISADAS POR LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE  
FONDOS DE PENSIONES**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 91º.- Alcance.....  | 180 |
| Art. 92º.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento | 180 |

|   |     |
|---|-----|
| Art. 93°.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas .....  | 181 |
| Art. 94°.- Determinación de las tasas de interés .....  | 182 |
| Art. 95°.- Publicidad sobre servicios de crédito .....  | 183 |
| Art. 96°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria ..... | 184 |

**TÍTULO V  
RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

**CAPÍTULO I  
RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR Y DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 97°.- Derechos de los consumidores .....                                | 187 |
| Art. 97-A.- Derechos de los consumidores en situación de emergencia .....    | 188 |
| Art. 98°.- Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad..... | 190 |
| Art. 99°.- Pagos en exceso .....   | 190 |

**CAPÍTULO II  
RESPONSABILIDAD CIVIL**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 100°.- Responsabilidad civil .....                           | 191 |
| Art. 101°.- Responsabilidad civil por productos defectuosos ..... | 192 |
| Art. 102°.- Definición de producto defectuoso.....                | 193 |
| Art. 103°.- Daños indemnizables .....                             | 194 |

**CAPÍTULO III  
RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**

**Subcapítulo I  
Disposiciones generales**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor ..... | 195 |
| Art. 105°.- Autoridad competente .....                         | 197 |
| Art. 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi.....           | 199 |

**Subcapítulo II  
Procedimiento sancionador en materia de protección al  
consumidor**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 107°.- Postulación del proceso.....   | 201 |
| Art. 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte ..... | 203 |
| Art. 108°.- Infracciones administrativas.....  | 204 |

|  |     |
|--|-----|
| Art. 109º.- Medidas cautelares .....   | 206 |
| Art. 110º.- Sanciones administrativas.....   | 208 |
| Art. 111º.- Responsabilidad de los administradores .....                           | 210 |
| Art. 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas .....         | 210 |
| Art. 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa .....                           | 216 |
| Art. 114º.- Medidas correctivas .....  | 216 |
| Art. 115º.- Medidas correctivas reparatorias .....                                 | 217 |
| Art. 116º.- Medidas correctivas complementarias.....                               | 222 |
| Art. 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos .....                | 224 |
| Art. 118º.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos..... | 225 |
| Art. 119º.- Registro de infracciones y sanciones.....                              | 225 |
| Art. 120º.- Comiso de productos y destino de los mismos.....                       | 227 |
| Art. 121º.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.....             | 228 |
| Art. 122º.- Prescripción de la sanción.....  | 229 |
| Art. 123º.- Recopilación de información por la autoridad.....                      | 230 |

### **Subcapítulo III**

#### **Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 124º.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.....                             | 231 |
| Art. 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor .....         | 232 |
| Art. 126º.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor.....                       | 234 |
| Art. 127º.- Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor..... | 235 |

### **TÍTULO VI**

#### **DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 128º.- Defensa colectiva de los consumidores.....   | 237 |
| Art. 129º.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores.....         | 237 |
| Art. 130º.- Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores.....    | 238 |
| Art. 131º.- Procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores..... | 239 |

**TÍTULO VII**  
**SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I**  
**SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL**  
**CONSUMIDOR**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 132º.- Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.. | 242 |
| Art. 133º.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor .....                    | 242 |
| Art. 134º.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor .....      | 245 |
| Art. 135º.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.....                   | 246 |
| Art. 136º.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor .....  | 247 |

**CAPÍTULO II**  
**JUSTICIA DE CONSUMO**

**Subcapítulo I**  
**Sistema de Arbitraje de Consumo**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 137º.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo .....            | 249 |
| Art. 138º.- Las juntas arbitrales .....                                   | 249 |
| Art. 139º.- Órganos arbitrales.....                                       | 249 |
| Art. 140º.- Carácter voluntario .....                                     | 250 |
| Art. 141º.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo.....           | 250 |
| Art. 142º.- Lineamientos generales para la armonización de criterios..... | 250 |
| Art. 143º.- Intereses colectivos.....                                     | 251 |
| Art. 144º.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos.....         | 252 |

**Subcapítulo II**  
**Mecanismos alternativos de solución de conflictos**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 145º.- Arbitraje .....   | 253 |
| Art. 146º.- Laudo arbitral.....   | 254 |
| Art. 147º.- Conciliación .....  | 254 |
| Art. 147-A. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación ..... | 255 |
| Art. 148º.- Mediación.....  | 257 |
| Art. 149º.- Acta de mediación.....  | 257 |

**Subcapítulo III**  
**El libro de reclamaciones**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 150º.- Libro de reclamaciones.....                 | 257 |
| Art. 151º.- Exhibición del libro de reclamaciones ..... | 258 |
| Art. 152º.- Entrega del libro de reclamaciones .....    | 259 |

**CAPÍTULO III  
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 153º.- Rol de las asociaciones de consumidores.....  | 259 |
| Art. 154º.- Prohibiciones para las asociaciones de consumidores.....                            | 260 |
| Art. 155º.- Reconocimiento y registro de las asociaciones de consumidores .....                 | 262 |
| Art. 156º.- Convenios de cooperación institucional.....   | 262 |
| Art. 157º.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa<br>impuesta..... | 264 |
| Art. 158º.- Responsabilidad de la asociación y sus representantes legales.....                  | 264 |
| Art. 159º.- Aplicación supletoria para los servicios públicos.....                              | 265 |

**CAPÍTULO IV  
CALIDAD Y NORMALIZACIÓN EN LA PRODUCCIÓN DE  
PRODUCTOS Y SERVICIOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 160º.- Promoción de normas técnicas peruanas..... | 265 |
|--|-----|

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

|  |     |
|--|-----|
| Primera.- Implementación y ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección<br>del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo..... | 266 |
| Segunda.- Competencia en servicios de administración de fondos de pensiones.....   | 266 |
| Tercera.- Reglamentación posterior .....   | 267 |
| Cuarta.- Vigencia del Código.....  | 268 |
| Quinta.- Acciones necesarias para garantizar la protección de los derechos del<br>consumidor a nivel nacional.....                             | 268 |

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

|   |     |
|---|-----|
| Primera.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo Nro. 807 .....  | 269 |
| Segunda.- Adición del párrafo 19.4 al artículo 19º de la Ley de Organización y<br>Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de<br>la Propiedad Intelectual (Indecopi)..... | 269 |
| Tercera.- Modificación del artículo 7º del Decreto Legislativo Nro. 807.....  | 269 |

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA**

|  |     |
|--|-----|
| Única.- Procedimientos en trámite..... | 270 |
|--|-----|

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS**

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Primera.- Derogación expresa .....  | 270 |
| Segunda.- Derogación genérica ..... | 271 |

**SECCIÓN III**

**Directiva Única que regula los Procedimientos de  
Protección al Consumidor previstos en el Código de  
Protección y Defensa del Consumidor**

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Índice analítico..... | 279 |
|-----------------------|-----|

**Directiva Nro. 001-2021/COD-INDECOPI  
Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al  
Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del  
Consumidor**

**TÍTULO PRELIMINAR**

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Art. I.- Objeto.....       | 283 |
| Art. II.- Base Legal ..... | 284 |

**TÍTULO I**

**ÓRGANOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 1.- De los órganos intervinientes en los procedimientos administrativos de<br>protección del consumidor..... | 285 |
| Art. 2.- Órgano Sumarísimo .....  | 286 |
| Art. 3.- Comisión.....  | 286 |
| Art. 4.- Sala .....   | 287 |

**TÍTULO II**

**PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I**

**PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 5.- Procedimientos administrativos por iniciativa de parte..... | 288 |
| Art. 6.- Determinación de la cuantía .....                           | 291 |
| Art. 7.- Determinación de competencia territorial.....               | 292 |
| Art. 8.- Instancias administrativas .....                            | 293 |
| Art. 9.- Plazos de tramitación .....                                 | 294 |

### **Subcapítulo I**

#### **Actividad procedimental en los procedimientos de protección al consumidor por iniciativa de parte**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 10.- Postulación de los procedimientos.....              | 296 |
| Art. 11.- Requisitos de la denuncia.....                      | 296 |
| Art. 12.- Calificación de la denuncia.....                    | 301 |
| Art. 13.- Improcedencia de la denuncia.....                   | 303 |
| Art. 14.- Inicio del procedimiento.....                       | 303 |
| Art. 15.- De la condición de Microempresa del denunciado..... | 305 |
| Art. 16.- Suspensión del procedimiento.....                   | 306 |
| Art. 17.- Medidas cautelares.....                             | 310 |
| Art. 18.- Otras reglas procedimentales.....                   | 310 |

### **CAPÍTULO II**

#### **PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 19.- Procedimiento sancionador por iniciativa de la Autoridad..... | 312 |
| Art. 20.- De la supervisión.....  | 312 |
| Art. 21.- Inicio del procedimiento.....                                 | 313 |
| Art. 22.- De la condición de Microempresa del administrado.....         | 314 |
| Art. 23.- Suspensión del procedimiento.....                             | 314 |
| Art. 24.- Medidas cautelares.....                                       | 317 |
| Art. 25.- Multa coercitiva por incumplimiento de mandato.....           | 317 |
| Art. 26.- Sobre el reconocimiento.....                                  | 318 |
| Art. 27.- Informe final de instrucción.....                             | 318 |

### **CAPÍTULO III**

#### **FIN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 28.- Conclusión del Procedimiento Sancionador.....              | 318 |
| Art. 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento.....            | 319 |
| Art. 30.- De las medidas correctivas.....                            | 322 |
| Art. 31.- Consulta sobre precedentes de observancia obligatoria..... | 322 |
| Art. 32.- Apelación.....   | 323 |
| Art. 33.- Actos susceptibles de ser impugnados.....                  | 325 |
| Art. 34.- Fin de Procedimiento.....                                  | 325 |

**TÍTULO III  
EJECUCIÓN DE MANDATOS**

**CAPÍTULO I  
LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS**

|   |     |
|---|-----|
| Art. 35.- Órgano competente .....                                   | 327 |
| Art. 36.- Sobre la solicitud de liquidación de costas y costos..... | 327 |

**CAPÍTULO II  
CUMPLIMIENTO DE MANDATOS**

|  |     |
|--|-----|
| Art. 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento ..... | 329 |
| Art. 38.- Liquidación de costas y costos del procedimiento .....                           | 329 |
| Art. 39.- Acreditación y cumplimiento de los mandatos.....                                 | 330 |
| Art. 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.....              | 330 |
| Art. 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos .....                                 | 332 |

**DISPOSICIONES FINALES**

|   |     |
|---|-----|
| Primera Disposición Final.- Vigencia .....  | 334 |
| Segunda Disposición Final.- Derogación..... | 334 |