



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 039-2019-CPC-INDECOPIAQP**



**PRESENTADO POR  
KARLA LIZETH ZAMORA VARGAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 039-2019-CPC-INDECOPI-  
AQP**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA  
DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD  
INTELECTUAL

**Bachiller** : KARLA LIZETH ZAMORA VARGAS

**Código** : 2014207241

**LIMA – PERÚ**

**2022**

En el presente caso, se tiene una denuncia Administrativa interpuesta por la señora BTR contra la empresa Panderero S.A. EAFC, en la cual alegó que suscribió un contrato con este último, a fin de adquirir un certificado de compra por el valor de US\$ 19 200 y que al no haber sido ganador de sorteo y pese haber cumplido con las cuotas de pago hasta llegar a dicho monto, el proveedor no cumplió con entregarle el vehículo ni el dinero que aportó. Agrega, además, que el proveedor no respondió a su carta del 16 de noviembre de 2018.

Es así que, la Secretaría Técnica de Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa imputó como presuntas infracciones a los Art. 19°, Art. 1.1° literal b), Art. 02° y al Art. 24° del Código de Protección al Consumidor frente a los siguientes cargos : 1) infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que Panderero S.A. EAFC no habría cumplido con entregar el vehículo ni el dinero aportado; 2) infracción al artículo 1 numeral 1.1 literal b) y 2 del referido Código al presuntamente no haber informado al consumidor cómo proceder al término del contrato o del pago y 3) infracción al artículo 24 del mencionado Código, ya que presuntamente no se habría dado respuesta al reclamo presentado el 6 de diciembre de 2018.

En ese contexto, la Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor declaró infundada la denuncia en todos sus extremos. No obstante, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resolvió revocar en un extremo la denuncia y reformándola declaró fundada sobre la infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues consideró que el proveedor no acreditó haber notificado válidamente a la denunciante, por otro lado, confirmó lo señalado por la Comisión sobre la presunta vulneración a la idoneidad de servicio.

Por tanto, en este trabajo de suficiencia profesional se ha valorado adecuadamente los medios probatorios, así como se ha aplicado el Código de Protección al Consumidor, Código Civil, el Código Procesal Civil y la legislación relevante en materia de protección al consumidor.

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.</b>	<b>4</b>
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.</b>	<b>14</b>
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.</b>	<b>20</b>
<b>IV. CONCLUSIONES:</b>	<b>28</b>
<b>V. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>29</b>
<b>VI. ANEXOS</b>	<b>30</b>

## **I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

### **1. SÍNTESIS DE LA DENUNCIA**

Mediante escritos del 9 y debidamente subsanado el día 11 de enero de 2019, la señora BTR (en adelante, la señora BTR) denunció a la empresa PANDERO S.A. EAFC (en adelante, Pandero) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en base a los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de Hecho:**

- a) Con fecha 6 de noviembre de 2012, la denunciante suscribió el Contrato de Fondos Colectivos N° 610-022-19 con Pandero con la finalidad de adquirir un certificado de compra por la suma de US\$ 19 200,00, la misma que tenía que ser pagada 60 cuotas mensuales de US\$ 320,00.
- b) Asimismo, señala que procedió a efectuar el pago de todas las cuotas hasta llegar al monto que le permita obtener un certificado de compra. Sin embargo, cuando canceló el íntegro de las cuotas, la denunciada no le comunicó ni requirió su presencia en sus instalaciones para que le entreguen el producto ofrecido. Es así que la denunciante precisó que PANDERO no le había hecho entrega ni el vehículo ni el dinero que aportó.
- c) Asimismo, la Pandero no le comunicó como proceder al término del contrato o al término del pago de todas las cuotas pactadas, pese a que ha transcurrido más de un año desde que culminó con el pago de las cuotas.
- d) Mediante carta de fecha 16 de noviembre de 2018, la denunciante manifestó su disconformidad por la situación antes descrita y solicitó la devolución del dinero que aportó, sin embargo, no ha recibido respuesta alguna hasta la fecha de interposición de la denuncia.

La señora BTR solicitó lo siguiente: (i) la entrega del vehículo y/o el íntegro del dinero aportado, (ii) el pago de costas y costos del procedimiento, y (iii) la imposición de la multa de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

### **Fundamentos Jurídicos:**

- Los artículos 1.1 y todos sus literales, 2°, 4°, 18°, 19°, 20 y 21 de la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa al Consumidor

### **Medios probatorios:**

La señora BTR presentó en calidad de medios probatorios lo siguiente:

- Carta remitida a la empresa denunciada, con fecha 16 de noviembre de 2018.
- Datos generales de la denuncia.
- Doce comprobantes de pago, pago de cuota mensual a la empresa Panderero.

## **2. DECLINACIÓN DE LA COMPETENCIA.**

La denuncia de la señora BTR, fue presentada ante el ORPS de Arequipa, quien declinó su competencia y comunicó a la Comisión de la Oficina Regional de INDECOPI de Arequipa puesto que, en el presente caso, la cuantía superaba las 3 UIT; motivo por lo cual correspondía tramitar el expediente en la vía del procedimiento ordinario.

## **3. SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS**

Mediante escrito del 11 de abril de 2019, PANDERO solicitó una prórroga de 5 días hábiles para la presentación de sus descargos. Posteriormente, a través de comunicación electrónica con fecha de recibido 15 de mayo de 2019 y el escrito con fecha de recibido 16 de mayo de 2019, PANDERO S.A. E AFC presentó sus descargos a efectos de que la denuncia sea declarada infundada. Ello en base a lo siguiente:

- a) El 06 de noviembre de 2012 la denunciante suscribió el Contrato de Fondos Colectivos N° 610-022-19 a efectos de adquirir un Certificado de Compra por la suma de US \$19,200.00, para posteriormente aplicarlo en la adquisición de uno de los vehículos que comercializa.
- b) Respecto a la información brindada, manifiesta que, desde su ingreso al Sistema de Fondos Colectivos, la denunciante fue debidamente informada de los términos y condiciones del sistema. Del mismo modo, la señora BTR suscribió la Solicitud de Ingreso Persona Natural,

consignando el vehículo de su interés, la Cartilla de Información Relevante, asimismo la denunciante recibió copia del Contrato y la Cartilla para el Asociado.

- c) Respecto a la obligación del proveedor a entregar el vehículo y/o los aportes, manifiesta que la denunciante resultó adjudicada con un Certificado de Compra el 12 de julio de 2017, sin embargo, nunca solicitó la aplicación del Certificado para la adquisición de un vehículo. Ahora bien, señala que la señora BTR no suscribió la Orden Irrevocable de Compra Vehículo Automotor, en la cual se detalla las características del vehículo de su elección; incluso se le envió una comunicación de fecha 03 de noviembre de 2017 informándole que su grupo estaba próximo a finalizar y siendo que se encontraba en calidad de adjudicada era necesario que realice los trámites de adjudicación establecidos en el contrato.
- d) Finalmente, sobre la carta remitida por la denunciante con fecha 16 de noviembre de 2018, esta fue recibida el 06 de diciembre de 2018, y fue respondida el 04 de enero de 2019 indicando que se había girado un cheque a su favor. Al respecto, el documento de respuesta fue entregado al hijo de la denunciante.

#### **Medios probatorios:**

Pandero presentó en calidad de medios probatorios lo siguiente:

- Copia de la Solicitud de Ingreso Persona Natural (Contrato Colectivo N° 610-022-19) y Cartilla de Información Relevante – Pandero 4x4.
- Copia del Contrato de Administración de Fondos Colectivos de la denunciante (Contrato de Programa Pandero - A4 N° A-023503) y Cartilla para el asociado.
- Correo informándole adjudicación, con fecha de enviado 13 de julio de 2017 y reiterado con fecha 19 de julio de 2017.
- Carta informándole liquidación y plazo para que trámite una unidad, con fecha 03 de noviembre de 2017.
- Carta de respuesta a la Carta de la denunciante, con fecha 04 de enero de 2019.

#### **4. DECLARACIÓN DE REBELDÍA**

Ahora bien, a través de la Resolución N° 02 con fecha 10 de junio de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI - Arequipa declaró en rebeldía a Pandero, toda vez que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.

#### **5. ESCRITO ADICIONAL DEL DENUNCIANTE**

Posteriormente, a través del escrito con fecha de recibido 28 de junio de 2019, la denunciante señaló lo siguiente:

- a) Manifiesta que conforme al Contrato Colectivo N° 610-022-19, se establece que tanto la liquidación, resolución de contrato y cualquier documento relacionado al contrato en mención debe ser notificado a su domicilio; sin embargo, no se observa que la notificación se haya realizado con arreglo a ley.
- b) Asimismo, mencionó que la denunciada reconoce el pago de todas las cuotas y que a la fecha estas no han sido devueltas y no se evidencia la intención de querer devolver la suma otorgada.

#### **6. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA**

Mediante Resolución Final N° 495-2019/INDECOPI-AQP del 12 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI – Arequipa, resolvió:

1. Declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de Pandero, por infracción al artículo 24° del Código, toda vez que ha quedado acreditado fehacientemente que el denunciado cumplió con dar una respuesta al reclamo presentado por la denunciante – que fue recibida por Pandero – el día 06 de diciembre de 2018.
2. Declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de Pandero, por infracción al artículo 19° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que no existe negativa para hacer entrega del vehículo y/o aportes por

parte del denunciado, por el contrario, su comportamiento se rige a lo contractualmente estipulado entre las partes.

3. Declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de Panderó, por infracción a los artículos 1º, numeral 1.1. literal b) y 2º del Código, toda vez que la parte denunciada acreditó haber brindado información oportuna y certera en relación al procedimiento que seguiría al término del contrato.
4. Denegar las medidas correctivas y el pago de las Costas y Costos solicitadas por la denunciante.

Los argumentos que estimó la Comisión para emitir la mencionada resolución se muestran a continuación:

- Respecto a la imputación referida al deber de atención de reclamos, consideró que el denunciado acreditó haber dado respuesta al reclamo mediante carta de fecha 04 de enero de 2019 siendo la misma recibida por su hijo de la denunciante NJAT. Si bien la denunciante cuestionó el hecho que no obra cargo de notificación de su “puño y letra”, la Comisión consideró que la notificación fue válidamente realizada al dirigirla al domicilio, precisándose los datos de la persona que la recibió, habiendo quedado acreditado fehacientemente que el denunciado cumplió con dar una respuesta al reclamo presentado, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.
- Respecto a la imputación referida al deber de idoneidad, se valoró el Contrato de Fondos Colectivos de fecha 06 de noviembre de 2012 y la Cartilla para el Asociado, documentos que fueron suscritos por la recurrente, mediante el cual se establece el objeto del contrato, que consiste en que los asociados de un grupo faciliten por acción conjunta y mediante pagos mensuales la obtención de un certificado de compra que debería ser destinado para la adquisición de un bien y se establece que la adjudicación a un asociado se produciría por sorteo o por remate entre los asociados no adjudicados que hayan acreditado el pago del total de la cuota mensual hasta un día antes de la asamblea.

Estas formas de adjudicación, son las dos únicas modalidades a través de las cuales los clientes o asociados pueden obtener la aplicación del certificado de compra para adquirir el bien objeto de contratación esto es. Tal es así, que a pesar que la carga de la prueba recaía en la denunciante, la misma no acreditó haber sido adjudicada por alguna de las modalidades antes descritas.

Asimismo, se tiene que la parte denunciada ha precisado que la denunciante fue adjudicada con un certificado de compra el 12 de julio de 2017, asimismo cumplió con informar de dicha circunstancia a través de la cuenta de correo electrónico autorizada. No obstante, la denunciante no realizó gestiones para adquirir el vehículo con el certificado de compra.

Respecto a la devolución de la suma de dinero solicitada por la denunciante mediante carta con fecha 16 de noviembre de 2018 y recibida el 06 de diciembre de 2018, se tiene que esta fue atendida mediante carta con fecha 04 de enero de 2019, informándose a la denunciante que se ha girado un cheque a su favor.

- Respecto a la imputación referida al deber de información, la Comisión consideró que la parte denunciada ofreció en el procedimiento el Contrato de Fondos Colectivos del 6 de diciembre de 2012 y la Cartilla para el Asociado del mencionado contrato, los cuales se encontraban debidamente suscritos y fueron entregados a la denunciante.

En virtud a la información contenida en los mencionados documentos, se consideró que Pandero informó los supuestos en los que se aplica la resolución contractual, especificando el procedimiento de resolución contractual y liquidación del grupo, información que fue de conocimiento de la denunciante desde la fecha de suscripción del contrato. Por consiguiente, se encuentra acreditado que – contrariamente a lo dicho por la denunciante – la parte denunciada informó debidamente sobre los procedimientos a seguir respecto a lo que sucedería al término del contrato.

*“Los procedimientos de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento administrativo –definido en esos términos por la Ley de la materia– es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en las normas de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65º de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional”.*

**Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de febrero de 2014.**

## **7. RECURSO DE APELACIÓN**

Con fecha 17 de octubre de 2019, la denunciante interpuso recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 495-2019/INDECOPI-AQP del 12 de setiembre de 2019, manifestando lo siguiente:

- a) El proveedor no ha presentado prueba alguna que acreditará que la denunciante fue válidamente notificada, es decir, de manera personal. Por lo que, si la Comisión avaló la resolución del contrato pese a dicha deficiencia, evidencia un vicio que obliga a declarar la nulidad de la resolución recurrida, más aún si había omisiones en la motivación empleada en dicha resolución.
- b) Respecto a la notificación de la comunicación de fecha 04 de enero de 2019, la denunciante señaló que la respuesta habría sido entregada a su hijo NJAT, sin embargo, dicha persona no contaba con la mayoría de edad. Asimismo, se afirmó que mediante carta con fecha 3 de noviembre

de 2017 se le requirió que cumpliera con la prestación a su cargo (adquirir un vehículo nuevo) y que no había ganado sorteo alguno, sin embargo, dicha carta no le fue notificada de manera personal.

- c) Por último, la denunciante manifestó que no ganó ningún sorteo, pero cumplió con pagar todas las cuotas; lo cual le daba derecho a que se le adjudique o devuelva el dinero aportado, lo cual no había ocurrido.

## **8. RESOLUCIÓN DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Mediante Resolución N° 1807-2020/SPC-INDECOPI de fecha 13 de octubre de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

- Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 05, que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora BTR contra la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP; y, en consecuencia, declara improcedente la apelación en el extremo referido a que el denunciado no habría informado a la denunciante cómo proceder al término del contrato o cuando se cancelara la totalidad de las cuotas. Ello en tanto que la Señora BTR no identificó cuál habría sido el agravio, ni el error de hecho o de derecho contenido en el pronunciamiento emitido por la primera instancia respecto del extremo señalado.
- Confirmar la Resolución Final N° 495-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Panderó por presunta infracción al artículo 19 del Código; puesto que, respecto de la pretendida entrega de un vehículo o devolución de los aportes, el proveedor actuó conforme a lo estipulado contractualmente entre las partes. Ello, en tanto que: a) no procedía la entrega de un vehículo, dado que para adquirirlo se debía cumplir previamente con el procedimiento para aplicar el certificado de comprar (adjudicado el 12 de julio de 2012 de 2012), lo cual había sido incumplido por la denunciante; y b) mediante carta emitida el 16 de noviembre de 2018 (y recibida por Panderó el 6 de diciembre de 2018), la denunciante no requirió la devolución de sus aportes, sino solamente la entrega de un vehículo.

- Revocar la Resolución Final N° 495-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Pandero por presunta infracción al artículo 24 del Código; y, en consecuencia, se declara fundada. Ello, dado que dicho proveedor no acreditó haber notificado válidamente a la denunciante con la respuesta a su reclamo presentado el 06 de diciembre de 2018.
- Sancionar a Pandero con una multa de 1 UIT por infracción del artículo del artículo 24 del Código; y, en consecuencia,
- Condenar a Pandero al pago de las costas y costos del procedimiento por infracción del artículo del artículo 24 Código.

Los fundamentos que motivaron la resolución fueron los siguientes:

- **Sobre la procedencia del recurso de apelación formulado por la denunciante en el extremo de la infracción a los artículos 1, numeral 1.1. literal b) y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

La Sala consideró que la denunciante no se ha observado argumento alguno a través del cual se cuestione la decisión de la comisión respecto de la presunta infracción a los artículos 1, numeral 1.1. literal b) y 2 del Código, por lo cual se concluye que la apelación sobre este extremo no se fundamentó adecuadamente.

- **Sobre la infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: la idoneidad del servicio respecto a la entrega del vehículo y/o de los aportes realizados por la denunciante**

Al respecto, señala que la denunciante no acreditó haber informado sobre las características del bien al denunciado; por el contrario, la denunciante no cumplió con el procedimiento; es decir, no cumplió con toda la documentación requerida establecida en el Contrato Colectivo referido a la aplicación de su certificado de compra y posterior adquisición del vehículo elegido; en consecuencia, no correspondía que Pandero efectuará la entrega directa de dicho bien. Más aún, si la denunciante negó haber ganado el sorteo, cuando de los medios probatorios ofrecidos por el denunciado se evidencia lo contrario.

En cuanto a la devolución de los aportes, se observa que el Contrato señala en sus cláusulas que: i) en caso que el asociado no precise el bien a adquirir, Panderó depositará el importe del certificado de compra en una cuenta bancaria a favor del asociado; y, ii) salvo causa debidamente justificada, Panderó debe anular la adjudicación cuando el adjudicado debidamente notificado no haya indicado o proseguido con los trámites para la aplicación del certificado de compra.

Al respecto, la Sala observa que la denunciante no cumplió con el procedimiento para aplicar el Certificado de Compra, por lo que la adjudicación era pasible de ser anulada. En este punto, es pertinente recordar que el cargo atribuido en este extremo estuvo referido a que Panderó no efectuó la devolución de los aportes, sin embargo, si revisamos el documento (la carta) de la denunciante –con fecha de recepción 06 de diciembre de 2018– presentada al denunciado –Panderó–, se verifica que allí no se requiere en estricto la devolución de los aportes, sino más bien la entrega del vehículo; por lo que este extremo deviene en infundado.

Sin perjuicio de lo manifestado, la Sala apreció que en el documento que Panderó emitió con fecha 04 de enero de 2019, el denunciado manifiesta que tenía un cheque girado a favor de la denunciante, el cual podría ser recogido en su oficina principal ubicada en Lima; por lo que, no existiría por parte de Panderó una negativa a devolver los aportes a la asociada.

Por consiguiente, la Sala considera que corresponde confirmar la Resolución apelada, en el extremo de la presunta infracción al artículo 19 del Código.

- **Sobre la infracción al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

La denunciante en su recurso de apelación argumentó que la comunicación con la que el denunciado respondió su reclamo fue recibida por un menor de

edad (su hijo). La Sala realizó una revisión de la ficha emitida por el RENIEC, acerca de los datos de identidad del que sería hijo de la denunciante, y se verifica que, en efecto, a la fecha de entrega del documento emitido por Panderó, NJAT aún no cumplía los dieciocho (18) años.

Al respecto, la Sala estima que la notificación efectuada a un menor de edad (quien no goza de la capacidad de ejercicio) no puede reputarse como válida. Así se desprende que, el documento que contenía la respuesta al reclamo fue entregado a una persona incapaz. Por consiguiente, la Sala revoca la Resolución apelada, en el extremo de la presunta infracción del artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola declara fundada la denuncia en dicho extremo.

*“Ante ello, esta Sala estima importante indicar que se ha efectuado la revisión de dicha comunicación sin advertir que la misma cuente con el acuse de recibo pertinente, de forma tal que se pudiera advertir de manera fehaciente que fue debidamente trasladada y recibida por el denunciante.*

*Por tal motivo, considerando que la argumentación vertida por el propio denunciado puso de relieve que este atendió el referido cuestionamiento fuera del plazo previsto, y siendo que dicho administrado no demostró que informó válidamente al cliente la ampliación del plazo para la atención de dicho reclamo, era lógico concluir que Limautos no cumplió con atender ello dentro del periodo legalmente previsto.”*

**Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0815-2020/SPC-INDECOPI. Expediente 0263-2017/ILN-CPC. Lima, 12 de junio de 2020.**

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**

En este capítulo se identificará los problemas jurídicos que se consideran más importantes y se analizará las instituciones jurídicas que permitan en el siguiente capítulo emitir una posición jurídica al respecto. Así se tienen los siguientes problemas:

1. **SOBRE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 19 DEL CPDC: LA IDONEIDAD DEL SERVICIO RESPECTO A LA ENTREGA DEL VEHÍCULO Y/O DE LOS APORTES REALIZADOS POR LA DENUNCIANTE**

**Identificación Y Análisis**

Se encuentra en controversia sobre si se habría o no incurrido en la infracción por vulnerar el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor referido a la idoneidad de servicio en la medida en que el denunciado no habría cumplido con entregar el bien al denunciante ni el dinero que aportó pese a que terminó de realizar todos los pagos, así como también le habría requerido la devolución mediante carta de 16 de noviembre de 2019.

En el presente caso, la denunciante (según la denuncia) esperaba que al haber pagado las cuotas le otorguen el vehículo objeto de contrato o se restituya el dinero aportado, por esto; cabe analizar qué se ha pactado entre las partes y si ambas partes cumplieron con sus obligaciones.

Sobre el particular, el Código de Protección y Defensa del Consumidor menciona lo siguiente:

***“Artículo 18º.- Idoneidad***

*Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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.*

*La idoneidad evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.”*

***“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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”*

Sobre la idoneidad de servicio previstos en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Carbonell O'Brien (2021) expresa que:

*“El deber de idoneidad se analiza en función de la información que tiene el consumidor. Ello impone al proveedor el deber de entregar el producto al consumidor en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. Por ello, la idoneidad de un producto va a depender de que tanta información haya brindado el proveedor al consumidor.”* (pp. 134, 136)

Siendo la idoneidad evaluada en función de la propia naturaleza del producto o del servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado, autores como Damián Medina y Zevallos Roncagliolo (2019) señalan que:

*“Para conocer el concepto de idoneidad, resulta fundamental comprender cuáles son los factores que subyacen este concepto, tales como el deber de información y las garantías, las cuales actúan como parámetros que determinan los alcances y límites de esta categoría.”* (pp. 354)

En palabras de Espinoza Espinoza (2021), se entiende por idoneidad:

*“El deber de idoneidad y de información a cargo del proveedor son los dos pilares fundamentales sobre los cuales descansa la protección del consumidor. La relación entre el deber de idoneidad y el de información es de género a especie, por ello hay supuestos en que se lesiona el primero a través de una inadecuada información.”* (pp. 348, 361)

Por lo que, de acuerdo a la doctrina y las normas antes mencionadas considero que la idoneidad es una obligación de los proveedores y un derecho de los consumidores debido que los productos y servicios que se adquieran cumplan con determinadas expectativas en función a los usos y costumbres del mercado, a lo ofrecido, a la publicidad y otros factores que rodeen el contexto en que da la relación de consumo.

En consecuencia, teniendo en cuenta las instituciones jurídicas precedentes en el siguiente capítulo se emitirá una posición jurídica sobre este problema jurídico identificado.

## **2. SOBRE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 24 DEL CPDC: SOBRE EL DEBER DE RESPONDER A LOS RECLAMOS**

### **Identificación y análisis**

En primer lugar, se puede observar el siguiente problema jurídico; si la carta de fecha 16 de noviembre de 2018 y recibida por el denunciado el 6 de diciembre de 2018, fue o no respondida conforme a ley y si en el presente caso se habría vulnerado o no el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este punto, sobre el deber de los proveedores respecto a los reclamos, conviene tener en cuenta lo manifestado por Mendoza Antezana (2019):

*“El artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que los proveedores están en la obligación de atender los reclamos presentados, siendo los reclamos de naturaleza alternativa y voluntaria, un mecanismo de trato directo con el proveedor. Esto significa que ante la constatación por parte del consumidor de la existencia de una posible falta de idoneidad en el producto adquirido o servicio contratado, éste podrá efectuar su reclamo ante el proveedor con la finalidad de que tal disconformidad sea subsanada, lo cual implica la existencia de dos deberes intrínsecamente*

*vinculados: i) la obligación del proveedor de recibir el reclamo presentado; y, ii) el deber de atender el reclamo de manera adecuada, dando una respuesta clara y concreta.” (pp. 951-952)*

De la misma manera, Carbonell O'Brien (2021) comentando el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, expresa que:

*“Los proveedores no pueden negarse a la atención de los reclamos realizados por los consumidores, ya que estos tienen derecho a ser informados y escuchados en caso de verse insatisfechos por dicho producto o servicio, previamente adquirido. Debido a que, generalmente, estos reclamos son resultado de la falta de información al consumidor. Ya que muchas veces, los proveedores no informan adecuadamente al consumidor. Los proveedores también tienen el deber de atender a sus reclamos y exigencias de cualquier índole para satisfacer de esta manera, su duda o reclamo.” (pp. 145-146)*

El artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece:

***“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 a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.”*

Por tanto, se entiende que el proveedor se encuentra obligado a responder los reclamos de los consumidores en el plazo de 30 días calendarios contados desde la interposición del reclamo, ello resulta ser una imposición legal a fin de que sean los consumidores y proveedores quienes resuelvan su conflicto de intereses.

Ahora bien, dicha respuesta debe ser debidamente diligenciada por el proveedor ya que no basta con alegar que se ha cumplido con dar respuesta, sino que es necesario se acredite que se ha utilizado una herramienta eficaz para que el consumidor pueda conocer de la respuesta a su reclamo.

Ahora, la pregunta es si cabe notificar la respuesta del reclamo a un menor de edad (atendiendo al caso en controversia), sobre ello el Reglamento de Libro de Reclamaciones aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, el Código de Protección y Defensa del Consumidor ni el TUO de la Ley 27444 establecen la respuesta a dicha interrogante, pues esta última refiere que debe realizarse la notificación a la persona a quien se dirige el acto. Es por ello, que resulta necesario acudir al artículo 161 del Código Procesal Civil, el cual establece que quien debe recibir la cédula de notificación debe ser una persona capaz:

*“Art. 161 °. - (...) Si el notificador no encontrara a la persona a quien va a notificar la resolución que admite la demanda, le dejará aviso para que espere el día indicado en éste con el objeto de notificarlo. Si tampoco se le hallara en la nueva fecha, se entregará la cédula a la persona capaz que se encuentre en la casa (...)”*

Por otro lado, desde el punto de vista doctrinario, atendemos a lo previsto en el artículo 42 del CC (sobre la capacidad e incapacidad de ejercicio), en palabras de Cárdenas Krenz (2020), quien expresa lo siguiente:

*“La capacidad constituye un atributo fundamental de la personalidad (...). Se habla de dos capacidades: una de goce y otra de ejercicio. La primera es definida como la aptitud para ser titular de derechos y deberes, es decir, de relaciones jurídicas; la segunda - llamada también capacidad de hecho o de obrar- se refiere a la posibilidad de ejercer uno mismo dichos derechos y deberes (...). Mientras la capacidad de goce es genérica y no admite limitaciones, la capacidad de ejercicio puede ser restringida por razones de edad [...]. La capacidad de ejercicio presupone la capacidad de goce. En cambio,*

*puede haber capacidad de goce sin capacidad de ejercicio.” (pp. 250, 254)*

En el mismo sentido, la doctrina señala que:

“La ley expresa que dicho receptor deberá ser una persona capaz, por lo que no podrá entenderse el acto de notificación con un menor de edad, amén de otros supuestos de incapacidad legalmente previstos, pues es evidente que, tratándose la notificación de un acto procesal, su diligenciamiento debe entenderse con un sujeto cuya manifestación de voluntad puede generar efectos jurídicos.” (Rivera, 2016, p. 59)

En ese contexto, corresponde tener en cuenta que las notificaciones deben realizarse en principio al destinatario del acto y en todo caso a la persona que se encuentre en el domicilio siempre que este sea capaz.

Es en ese marco jurídico y doctrinal que debe emitirse la posición crítica sobre este problema jurídico, en el ítem que corresponda.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**

#### **A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

**Sobre la infracción al artículo 19 del CPDC: la idoneidad del servicio respecto a la entrega del vehículo y/o de los aportes realizados por la denunciante**

Se tiene que Panderó no habría entregado el vehículo objeto de contrato con la señora BTR, así como tampoco le devolvió el dinero que aportó, pese a que la señora BTR efectuó todos los pagos y que incluso se solicitó la devolución del dinero.

Al respecto, la idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe en función a lo ofrecido, publicitado, el contexto de la contratación y otros factores que inciden en la relación de consumo.

Ello, en concordancia con ello, el artículo 20° del Código el cual dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

En el presente caso la señora BTR (según su denuncia) esperaba que al haber pagado las cuotas le otorguen el vehículo objeto de la contratación o se le restituya el dinero aportado, por ello cabe analizar qué se pactó entre las partes y si las partes realmente cumplieron con sus obligaciones.

Teniendo en cuenta los medios probatorios aportados, se debe mencionar que el Contrato del Programa Pandero celebrado entre las partes no genera una obligación de Pandero de otorgar un vehículo a favor de la señora BTR, sino la de otorgar un certificado de compra (con el cual puede adquirir un vehículo ofrecido por Pandero), así se tiene que una vez que el consumidor (es decir la señora BTR) fuera adjudicado por el certificado de compra mediante las modalidades antes señaladas, corresponde que se elija recién el vehículo que desee adquirir.

Al respecto, cabe precisar que la denunciante había sido adjudicada con el certificado de compra el 12 de julio de 2017, por lo cual correspondía que señale el vehículo que deseaba adquirir con el certificado de compra, lo que no realizó en el presente caso, lo cual resulta un hecho atribuible a la señora BTR, más aún si ella alegó que nunca ganó el certificado de compra. Precisar que la comunicación realizada por Pandero se hizo al correo que fue señalado en el Contrato de Fondos Colectivos de fecha 6 de noviembre de 2012.

Por otro lado, en cuanto al argumento de la denunciante sobre la devolución del dinero aportado; al respecto cabe señalar que de la revisión de la carta de fecha 16 de noviembre de 2018, recibida el 06 de diciembre de 2018, remitida por la señora BTR no se solicita la devolución del dinero aportado sino la entrega del vehículo, por lo que lo alegado por la denunciante no tiene sustento probatorio. Sin perjuicio de ello Panderero si señaló que giró un cheque a favor de la denunciante, con el descuento de las penalidades al no efectuarse el procedimiento para la adjudicación del vehículo establecido en el contrato.

Por lo tanto, en este caso considero que la denunciada no ha incurrido en infracción referida al artículo 19 del Código.

### **Sobre el deber de responder a los reclamos**

De acuerdo al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor los reclamos deben responderse en el plazo de 30 días calendarios, en el caso concreto la denunciante señala que interpuso un reclamo mediante Carta presentado el día 06 de diciembre de 2018.

Así pues, Panderero señaló que sí cumplió con responder la carta (reclamo) y que se entregó al domicilio de la señora BTR, siendo esta comunicación recibida por su hijo NJAT.

En principio la carga de la prueba es una regla que establece a quien le corresponde acreditar los hechos, tal es así que, en el procedimiento administrativo mediante el artículo 173° del T.U.O. de la Ley 27444, establece que la carga de la prueba la tienen tanto los administrados como la Administración por el principio de impulso de oficio y verdad material.

Pues bien, de acuerdo con el artículo 196° del Código Procesal Civil, debe acreditar los hechos quien los afirma o quien los contradice alegando nuevos hechos. En ese sentido, debe recordarse que los hechos negativos no resultan adecuados exigir su probanza, sino que por el contrario se traslada

la carga a quien afirma haberlos realizado, así se tiene que no resultaría adecuado exigir que la denunciante acredite que no recibió la carta de respuesta a su reclamo, sino más bien que la denunciada acredite que sí cumplió con remitir la carta de respuesta al domicilio consignado por la denunciante.

En consecuencia, en el caso concreto al evaluarse la controversia y determinar si se ha cumplido o no con contestar la carta de reclamo de la señora BTR, se aprecia de los medios probatorios ofrecidos por Pandero, se puede observar que en el cargo de notificación obra el nombre de: NJAT, quien en ese momento era menor de edad (de acuerdo a la consulta RENIEC), lo que no es adecuado entregar el acuso de recibo en aplicación del artículo 161 del Código Procesal Civil (aplicable supletoriamente) y que, además, no existe acto posterior que convalide dicha notificación defectuosa que denote que la denunciante haya tenido conocimiento de dicha respuesta.

En ese sentido, al no existir medio probatorio que acredite que se notificó de manera correcta de acuerdo a la normativa vigente la carta de respuesta a la señora BTR, no se ha cumplido con la obligación establecida en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

### **1. Respecto de la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI – Arequipa**

La Resolución N° 495-2019/INDECOPI-AQP declaró infundada la denuncia en todos sus extremos. Sobre el particular, me encuentro de acuerdo con dicha resolución en los extremos que declaró infundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad y al deber de información, y me encuentro en desacuerdo en el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 24 del Código, en razón a lo siguiente:

Sobre los extremos en los cuales coincido con la resolución de Comisión:

En el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a que la denunciante señaló *“que no se habría cumplido con entregar el vehículo y/o las la devolución de las cuotas aportadas”*, considero que, de acuerdo a los documentos presentados por el denunciado ;o se ha incurrido en vulneración de dicho artículo, ya que lo ofrecido por el proveedor se regía bajo las condiciones contractuales, y solo podía entregar a la denunciante el Certificado de Compra para la adquisición del vehículo mediante sorteo de adjudicación o remate. Pues bien, la denunciante fue adjudicada con el certificado de compra el 12 de julio de 2017 misma que fue notificada mediante correos de fecha 13 y 19 de julio de 2017 al correo electrónico que fue señalado por la denunciante al momento de la suscripción del contrato. Por ello, debemos tener en consideración que la obligación del denunciado es la de otorgar el certificado de compra más no de un vehículo.

Asimismo, respecto a la devolución del dinero aportado, se verifica que mediante carta de fecha 04 de enero de 2019, se le comunica a la señora BTR que se encontraba a su disposición un cheque a su nombre, previo descuento de las penalidades, conforme al Contrato del Programa Pandero.

Por tanto, se verifica que el denunciado sí cumplió con lo ofrecido en el Contrato del Programa Pandero– A4 N° A-023503, Solicitud de Ingreso Persona Natural y Cartilla para el Asociado ambos de fecha del 05 de noviembre de 2012, no existiendo una falta de idoneidad en el servicio por parte de Pandero. En consecuencia, fue adecuado lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor al declarar infundada la denuncia sobre la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 1.1.b y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en razón a que la denunciante señaló que no se le informó de “cómo debía proceder al término del contrato o al término del pago de todas las cuotas pactadas”. De la revisión los medios probatorios expuestos considero que Panderó sí cumplió con informar a la señora BTR, todo lo concerniente a la finalización del contrato; prueba de ello es que ambos suscribieron el Contrato del Programa Panderó– A4 N° A-023503 y Cartilla para el Asociado del fecha 05 de noviembre de 2012 (fundamento 40 de la resolución), donde se puede acreditar que Panderó si informó a la denunciante de los supuestos de resolución de contractual, así como también se señala el procedimiento para dicha resolución y liquidación del grupo.

Al respecto, del inciso d) de la cláusula 8 del Contrato del Programa Panderó– A4 N° A-023503, se desprende que el denunciado se obligó a adjudicar el certificado de compra a todos los asociados hábiles, asimismo de la cláusula 11.2 se desprende que: “una vez terminado el grupo, Panderó procederá a su liquidación y dentro de 10 días siguientes, comunicará por escrito a los asociados con saldos acreedores la fecha de devolución de sus aportes, previa deducción de los importes que correspondan”.

En ese sentido, se informó que al término de pago de las cuotas o del contrato, era obligación del proveedor (Panderó) la adjudicación de un certificado de compra a favor de la denunciante en caso salga ganador el denunciante o que al término del grupo se le comunicaría por escrito la devolución de sus aportes.

Por lo tanto, Panderó sí cumplió con informar a la denunciante qué procede al momento de la culminación del contrato o el pago total de cuotas, por ello, si corresponde que se declare infundada la denuncia en este extremo.

Sobre el extremo en el cual no coincido con la resolución de la Comisión:

Pandero no, cumplió con acreditar que dio respuesta al reclamo presentado por la señora BTR, puesto que de la revisión de los medios probatorios (cargo de recepción) se verifica que la respuesta le fue entregado al hijo de la denunciante, quien era menor de edad a la fecha de la recepción de la carta de respuesta de reclamo.

Además, no se ha acreditó que la denunciante aún con dicho defecto haya podido tomar conocimiento de la carta de respuesta de reclamo.

Debe precisarse que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 161° del Código procesal civil, refiere que:

*“Si el notificador no encontrara a la persona a quien va a notificar la resolución que admite la demanda, le dejará aviso para que espere el día indicado en éste con el objeto de notificarlo. Si tampoco se le hallara en la nueva fecha, se entregará la cédula **a la persona capaz** que se encuentre en la casa (...).”*

Hecho que no fue observado por la Comisión, toda vez que quien había recibido la carta de respuesta del reclamo era un menor de edad.

Del mismo modo, considero que la Comisión debió realizar la verificación y realizar actuaciones probatorias adicionales, por ejemplo, verificar a través de los sistemas de RENIEC, la identidad del receptor de la documentación, el cual era un menor de edad, hijo de la denunciante, esto con la finalidad de no vulnerar derechos a la señora BTR.

Por tanto, la Comisión de Protección al Consumidor valoró de manera adecuada los medios probatorios aportados, respecto al cargo de recepción de la carta de respuesta de reclamo, pues de haberlo hecho se hubiera puesto a conocimiento que quien recibió la respuesta, fue un menor de edad.

## **2. Respecto de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.**

Respecto de la Resolución N° 1807-2020/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor me encuentro de acuerdo en todos sus extremos, en razón a lo siguiente:

- Se confirmó la Resolución de la Comisión en cuanto declara infundada la infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que no se evidenció que la denunciada haya incumplido con lo ofrecido en el Contrato del Programa Pandero– A4 N° A-023503, Solicitud de Ingreso Persona Natural del 5 de noviembre de 2012 y Cartilla para el Asociado del 5 de noviembre de 2012. Así, la denunciada comunicó a la denunciante por llamada del 17 de julio de 2017 y por correo electrónico en la cual se le avisa que resultó *“adjudicada por la modalidad de sorteo en la asamblea realizada el 12-07-2017”*, no obstante, la denunciada no se comunicó con el denunciante para designar una confirmación del vehículo que señaló al contratar o de actualizar el tipo de vehículo.

Incluso, luego que la señora BTR no confirmó ni actualizó el vehículo que deseaba adquirir, Pandero se comunicó mediante carta de fecha 04 de enero de 2019, para informar sobre la devolución de los aportes mediante cheque, previa deducción de la penalidad por haber incumplido con su obligación de aplicar su certificado de compra.

Asimismo, estoy de acuerdo con el hecho de declarar improcedente el recurso de apelación en el extremo referido al deber información, puesto que la denunciante únicamente sustentó sobre las infracciones a los artículos 19 y 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mas no sobre el artículo 1.1.b y 2 del referido Código.

Del mismo modo, me encuentro de acuerdo con lo señalado por La Sala , que revocó la Resolución de la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del artículo 24 del Código, puesto que la Sala Especializada valoró adecuadamente los medios probatorios y pudo determinar que el cargo de la carta respuesta de

reclamo dirigida a la denunciante no fue debidamente diligenciada, pues esta comunicación se hizo entrega a un menor de edad lo que no generaría certeza de la recepción del mismo, en consecuencia, correspondía amparar la vulneración al artículo 24 del Código, al no haberse acreditado que Panderó cumplió con emitir respuesta al reclamo presentado por la denunciante.

#### **IV. CONCLUSIONES:**

En el presente trabajo de suficiencia profesional se han acotado tres problemas jurídicos principales, sobre los cuales se concluye lo siguiente:

- El denunciado no ha incurrido en la infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que no se ha faltado al deber de idoneidad, pues el denunciado ha cumplido con lo ofrecido en el Contrato 610 y la Cartilla para el Asociado, Pues del caso se determinó que se comunicó a el denunciado que adquirió un certificado de compra por la modalidad de sorteo, solicitando que la denunciante actualice o confirme el vehículo de su elección, lo que no hizo; e incluso al no cumplirse con ello y dar un plazo para su cumplimiento se dio por resuelto el contrato y se puso a disposición de la denunciante un cheque.
- El denunciado ha incurrido en la infracción prevista en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que, no cumplió con acreditar que ha dado respuesta al reclamo de la denunciante, pues se verificó que quien recepcionó la carta fue un menor de edad.
- El recurso de apelación interpuesto por la denunciante no fue adecuado ya que al parecer se impugnó toda la Resolución de la Comisión, cuando del escrito de apelación se denota que únicamente se cuestionó en lo relativo a los artículos 19 y 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que, se declaró improcedente en parte dicho recurso, no evidenciándose con ello vulneración al debido procedimiento.

Por último, teniendo en cuenta las conclusiones sobre los problemas jurídicos acotados, se puede añadir que la Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor fue más adecuada que la de primera instancia, en

la medida que corrigió el error sobre el extremo que se declaró infundada la vulneración al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y reformándola declaró fundada dicho extremo, pues no se acreditó que se haya dado respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Carbonell O'Brien, E. (2021). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor* (4a. ed.). Lima: Jurista Editores.
- Damián Medina, O.A. y Zevallos Roncagliolo, J.C. (2019). La interpretación del deber de idoneidad en bienes gratuitos con fines promocionales a la luz del Código de Protección y Defensa del Consumidor peruano. (pp. 347-369). Instituto Pacífico.
- Espinoza Espinoza, J. (2021). *Derecho de los consumidores*. Instituto Pacífico.
- Mendoza Antezana, J.J. (2019). Apuntes sobre el deber de atención de reclamos, el libro de reclamaciones y la solución directa de controversias: Finalidad, normativa y jurisprudencia. En O.A. Damián Medina (Coord.), *Tratado de protección y defensa del consumidor* (pp. 945-976), Instituto Pacífico.
- Rivera Gamboa, M. A. (2016). Comentario al artículo 161 del Código Procesal Civil. *Código Procesal Civil comentado por los mejores especialistas*. Gaceta Jurídica.

## FUENTES LEGALES:

- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Código Civil aprobado por el Decreto Legislativo 295.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil aprobado por la Resolución Ministerial 010-93-JUS.
- Texto Único Ordenado de La Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

## JURISPRUDENCIA:

- Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de febrero de 2014.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0815-2020/SPC-INDECOPI. Expediente 0263-2017/ILN-CPC. Lima, 12 de junio de 2020.

## **VI. Anexos**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

## ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 9 de enero de 2019 (subsanoado el 11 de enero de 2019), la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) interpuso una denuncia contra Panderero S.A. EAFIC (en adelante, Panderero) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
  - (i) El 6 de noviembre de 2012 suscribió con el denunciado el Contrato 610-022-19 con la finalidad de adquirir un certificado de compra por la suma de US\$ 19 200,00, y destinarlo a la adquisición de un vehículo;
  - (ii) pese a que había pagado las sesenta (60) cuotas para llegar al monto del certificado de compra, hasta la fecha Panderero no le había comunicado de manera idónea lo que debía hacer cuando terminara el contrato de fondos colectivos o al término del pago de las cuotas pactadas;
  - (iii) en ese sentido, pese a que había pasado más de un año desde que culminó el pago de sus cuotas, Panderero no se comunicó con ella ni le requirió su presencia para entregarle el producto que le ofrecieron; y,
  - (iv) requirió la devolución del dinero aportado durante cinco (5) años, mediante carta notarial emitida el 16 de noviembre de 2018 y recibida por el denunciado el 6 de diciembre de 2018; sin embargo, la misma no había sido respondida hasta la fecha de su denuncia.
2. Por Resolución 1 del 7 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de Panderero, por la presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°, 19° y 24° del Código.
3. El 15 de mayo de 2019<sup>2</sup>, Panderero presentó sus descargos manifestando en síntesis que, se cumplió con informar a la denunciante acerca de los términos y condiciones del sistema de fondos colectivos, conforme acreditaba con los cargos de entrega de documentos que había firmado dicha consumidora. Además, afirmó que el 12 de julio de 2017 se adjudicó a la señora [REDACTED] con el Certificado de Compra respectivo, pese a lo cual ella no cumplió con aplicar el certificado para la adquisición del vehículo; más aun si el 3 de noviembre de 2017, Panderero había remitido una carta a dicha asociada comunicándole que su grupo estaba próximo a finalizar, por lo que debía realizar los trámites de adjudicación previstos en el contrato.

<sup>1</sup> Cabe indicar que, este escrito fue presentado ante el Organismo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Arequipa; entidad que derivó lo actuado (incluyendo la subsanación) a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, mediante Memorandum 123-2019/PS0-INDECOPI-AREQUIPA.

<sup>2</sup> Fecha de presentación virtual del escrito, subsanado con su presentación física el 16 de mayo de 2019.  
M-SPC-13/1B 2/22



4. El 12 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP, decidiendo lo siguiente:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero por presunta infracción del artículo 24° del Código, al considerar que se acreditó que el proveedor respondió al reclamo presentado por la denunciante el 6 de diciembre de 2018;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró verificado que no existió negativa del proveedor para entregar el vehículo y/o los aportes, sino que, por el contrario, su comportamiento se regía por lo estipulado contractualmente entre las partes;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al considerar que el proveedor acreditó brindar información oportuna y certera en relación con el procedimiento que se seguiría al término del contrato; y,
- (iv) denegó el pago de costas y costos y las medidas correctivas solicitadas por la señora [REDACTED].

5. El 17 de octubre de 2019<sup>3</sup>, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:

- (i) El proveedor no había presentado prueba alguna que acreditara que fue válidamente notificada (es decir, de manera personal, conforme el Código Procesal Civil); por lo que, si la Comisión avalaba la resolución del contrato pese a dicha deficiencia, evidenciaba un vicio que obligaba a declarar la nulidad de la recurrida, más aún si había omisiones en la motivación;
- (ii) respecto de la atención del reclamo, la apelada señalaba que había sido notificada a través de la comunicación entregada a su hijo [REDACTED]; sin embargo, dicha persona no contaba con mayoría de edad;
- (iii) se afirmó que mediante carta del 3 de noviembre de 2017 se le requirió que cumpliera con la prestación a su cargo (adquirir un vehículo nuevo) y que no había ganado sorteo alguno; sin embargo, dicha carta no le fue notificada de manera personal; y,
- (iv) no ganó ningún sorteo, pero cumplió con pagar todas las cuotas; lo cual le daba derecho a que se le adjudique o devuelva el dinero aportado, lo cual no había ocurrido.

<sup>3</sup> Escrito inicialmente presentado por el abogado de la denunciante, ratificado por dicha parte el 29 de octubre de 2019.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

## ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la procedencia del recurso de apelación formulado por la denunciante en el extremo referido a que el denunciado no habría informado a la denunciante cómo proceder al término del contrato o cuando se cancelara la totalidad de las cuotas

6. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho<sup>4</sup>.
7. Asimismo, el artículo 220° de dicha norma señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico<sup>5</sup>.
8. Así, en términos de Martín Tirado «cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho»<sup>6</sup>.
9. En la misma línea, Farfán Sousa manifiesta que «la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho»<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad. -Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:  
1.La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. (...)

<sup>5</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación. El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

<sup>6</sup> MARTIN TIRADO, Richard. En: Círculo de Derecho Administrativo N° 9. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010, p. 215-231

<sup>7</sup> FARFÁN SOUSA, Ronnie. En: Forseti Revista de Derecho N° 2. Lima, N° 02, 2015, p. 223-251.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

10. Por su parte, los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil<sup>8</sup>, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos<sup>9</sup>, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.
11. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil<sup>10</sup> indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será declarada improcedente de plano por el superior jerárquico.
12. En ese sentido, de acuerdo con la regulación prevista en el TUO de la LPAG<sup>11</sup> y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.
13. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino en la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación; por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al Principio de Informalismo contenido en el artículo IV, numeral 1.6 del TUO de la LPAG que dispone que «*Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del*

<sup>8</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.**  
El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.  
(...)

**Artículo 366°.- Fundamentación del agravio.** El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.

<sup>9</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>10</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 367°.- Admisibilidad e improcedencia.** - (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 124°.- Requisitos de los escritos.**

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

**Artículo 221°.- Requisitos del recurso.**

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

*procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público».*

14. En el presente caso, mediante escrito de fecha 17 de octubre de 2019, la denunciante apeló la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP.
15. Sobre el particular, esta Sala advierte que la señora [REDACTED] sustentó su recurso de apelación cumpliendo con los requisitos de procedencia establecidos por ley, respecto de la decisión de la Comisión que declaró infundada su denuncia por la presunta infracción de los siguientes artículos:
  - (i) 24° del Código, al estimar que el proveedor denunciado no había cumplido con atender el reclamo formulado mediante carta, recibido el 6 de diciembre de 2018; y,
  - (ii) 19° del Código, en tanto consideró verificado que no existió negativa del proveedor para entregar el vehículo y/o los aportes, sino que, por el contrario, su comportamiento se regía por lo estipulado contractualmente entre las partes.
16. Lo anterior se debe a que, en su recurso de apelación, la señora [REDACTED] cuestionó que: a) la Comisión haya considerado que se le notificó con las comunicaciones de Pandero, al momento de pronunciarse sobre la presunta infracción del deber de idoneidad; reafirmandose en que no había ganado sorteo alguno, y que subsistía su derecho a adjudicarse con el bien o la devolución de lo aportado; y, b) se considere atendido su reclamo, pues el cargo de la respuesta lo había recibido un menor de edad.
17. Empero, no se observa argumento alguno a través del cual se cuestione la decisión de la Comisión respecto de la presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, referido a que Pandero no habría informado a la denunciante cómo proceder al término del contrato o cuando se cancelara la totalidad de las cuotas. Lo cual significa que, respecto de este extremo, no se fundamentó adecuadamente el recurso de apelación.
18. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por la denunciante; y, en consecuencia, se declara improcedente la apelación del extremo referido en el párrafo anterior, toda vez que la señora [REDACTED] no identificó cuál habría sido el agravio, ni el error de hecho o de derecho contenido en el pronunciamiento emitido por la Comisión.
19. En ese sentido, ha quedado firme el pronunciamiento de la primera instancia, que declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código.



Sobre la infracción del deber de idoneidad

- 20. El artículo 18° del Código<sup>12</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código<sup>13</sup> indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- 21. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
- 22. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código<sup>14</sup> dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>13</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°. - Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

23. Por su parte, el artículo 104° del Código<sup>15</sup> establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
24. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
25. En su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] señaló que, pese a que había pasado más de un año desde que culminó el pago de sus cuotas, Pandero no se comunicó con ella ni le requirió su presencia para entregarle el producto que le ofrecieron.
26. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia, al estimar que el proveedor había actuado conforme a las cláusulas del contrato firmado por las partes; esto es, que Pandero sólo podía entregar el Certificado de Compra a la denunciante si esta resultaba adjudicada mediante sorteo o remate. Empero, habiendo resultado beneficiada con la adjudicación -conforme afirmó el denunciado en sus descargos-, consideró que esta no había acreditado haber cumplido con aplicar dicho certificado a la adquisición del vehículo elegido.
27. En su apelación, la señora [REDACTED] alegó que, no había ganado ningún sorteo y que no fue debidamente notificada con algún documento que acreditara la resolución del contrato, ni con la carta del 3 de noviembre de 2017 (donde se le habría requerido que cumpliera con la prestación a su cargo).

15

**LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



- 28. Ahora bien, para tener claro si corresponde atribuir responsabilidad al denunciado, es necesario determinar en principio si este se encontraba en la obligación de entregar un vehículo o devolver el dinero aportado a la denunciante, una vez concluido el pago de las cuotas del contrato y efectuado el presunto requerimiento de devolución; para lo cual será necesario examinar las disposiciones legales y contractuales que regulan la materia.
- 29. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes documentos, debidamente suscritos por la denunciante: a) Contrato del Programa Pandero – A4 N° A-023503 del 6 de noviembre de 2012 (en adelante, el Contrato); b) Cartilla para el Asociado del 5 de noviembre de 2012 (en adelante, la Cartilla); c) Solicitud de Ingreso Persona Natural del 5 de noviembre de 2012; y d) Cartilla de información relevante – Pandero 4 x 4 del 5 de noviembre de 2012.
- 30. Ahora bien, aun cuando dichos documentos fueron trasladados por la primera instancia a la señora [REDACTED] (mediante Resolución 2 del 10 de junio de 2019), esta no desconoció su contenido, fecha de suscripción, oportunidad de entrega o haberlos firmado; por lo que se asume la certeza de la información allí obrante.
- 31. Habiendo dicho esto, se extraerán de ellos los datos relevantes que nos permitan conocer, en primer lugar, las condiciones en las cuales se pactó la entrega de un vehículo -de ser el caso-:
  - (i) En la Solicitud de Ingreso Persona Natural se detalló, en la sección “datos de la inscripción”, que el bien al cual se destinaría el monto del certificado de compra (US\$ 19 200,00) era un vehículo marca “Hyundai”, modelo “Elantra”;
  - (ii) el objeto del Contrato, según la cláusula 1, era que los asociados del grupo “se faciliten por acción conjunta y mediante pagos mensuales, la adjudicación del Certificado de Compra”, el cual debería ser destinado exclusivamente “para adquirir del Proveedor el bien indicado en la aplicación del Certificado de Compra”; lo cual significa que, el objeto del contrato radicaba en la obtención de un certificado de compra, que sería destinado a la adquisición de un vehículo, conforme lo registrado en el documento mencionado en el pinto anterior;
  - (iii) en la Cartilla se consignó que para acceder al derecho de adquisición del bien o servicio objeto del contrato, los asociados “deben estar al día en el pago de las cuotas y ser adjudicados en las Asambleas de Adjudicación periódicas programadas por la administradora con participación de los Asociados Hábiles No Adjudicados, mediante las modalidades de “Sorteo” que es al azar, o de “remate” que es la mayor oferta del pago adelantado”;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

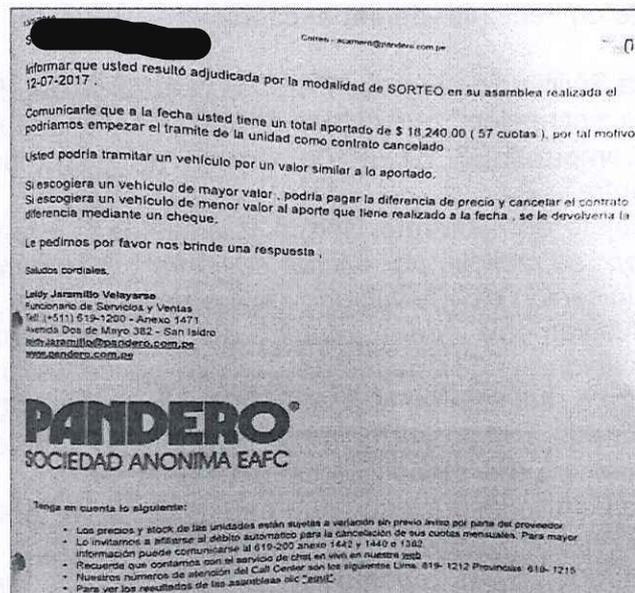
INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (iv) sobre el Plan de Adjudicaciones, el numeral 5 del Contrato señalaba que las adjudicaciones mensuales se efectuaban en las Asambleas, por las modalidades de sorteo y remate, entre los asociados no adjudicados que hubieran acreditado el pago de la Cuota Total Mensual hasta un día antes de la Asamblea; y,
- (v) lo anterior significa que, era imprescindible que el asociado fuera adjudicado con el Certificado de Compra mediante alguna de las dos (2) modalidades señaladas, a fin de que pudiera aplicarlo a la adquisición del vehículo de su elección.
32. Como puede verse, no es cierto que las partes hubieran pactado directamente la entrega de un vehículo a cambio del pago mensual de cuotas durante el periodo de vigencia del grupo colectivo; más si la adjudicación -con los fondos del grupo, y a través de dos (2) modalidades (sorteo y remate)- de un "certificado de compra", el cual sería usado, a su vez para adquirir el bien deseado (en este caso, un vehículo).
33. Al momento de formular sus descargos, Panderero señaló que la denunciante había sido adjudicada con el Certificado de Compra solicitado, en fecha 12 de julio de 2017, lo cual le había informado por vía telefónica. Asimismo, adjuntó un mensaje remitido el 13 de julio de 2017 a la dirección electrónica señalada en el Contrato de la señora [REDACTED], reiterado a su vez el 19 de julio de 2017. El tenor del mensaje es el siguiente:



34. Sobre el particular, la denunciante no desconoció haber señalado el correo electrónico que aparece en el Contrato, ni mucho menos haber recibido el mensaje antes referido; pues se limitó a señalar en su escrito del 28 de junio de 2019, que no había recibido ningún documento físico: "cualquier documento



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

*relacionado al contrato en mención debe ser notificado (...) en su domicilio (...) no obra ningún cargo de notificación donde consta la firma de puño y letra, lo que denota desconocimiento (...) de cualquier comunicado que hubiere efectuado la entidad denunciada”.*

35. Siendo que la dirección de correo electrónico fue asumida como propia por la consumidora -atendiendo a la suscripción del Contrato sin observación alguna sobre el particular-, y a que por medio de esta se comunicó que la denunciante había resultado adjudicada con el certificado de compra solicitado; se estima que se dio cumplimiento a lo estipulado en el artículo 48° del Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras, aprobado por Resolución CONASEV 730-97-EF-94.10 (en adelante el Reglamento, norma aplicable al caso, considerando que el grupo inició el año 2012 y se liquidó en el año 2017<sup>16</sup>):

“(...)

*La Administradora, dentro de los dos (2) días siguientes de realizada la asamblea, comunicará por escrito a los asociados adjudicados los resultados obtenidos en ella, debiendo incluir en este envío las indicaciones y documentos que se precisen para concretar los trámites de entrega del certificado de compra, bien y/o prestación del servicio materia del contrato.*

“(...)”

36. Por otro lado, se debe precisar que, una vez efectuada la adjudicación del certificado de compra, las obligaciones del asociado no se quedaban allí; sino que, conforme al Contrato debían realizarse otras acciones adicionales para finalmente adquirir el bien requerido (en este caso, un vehículo):
- (i) Conforme el punto 5 de la Cartilla, para que el asociado adjudicado recibiera el bien o servicio objeto del contrato, además de estar al día en el pago de sus cuotas, debía presentar “*garantías reales y/o personales*”; información que concuerda con lo dispuesto en la cláusula 7 del Contrato, el cual regula las garantías que debía instituir el asociado adjudicado, y el punto 6 de la Cartilla de información relevante – Panderero 4 x 4: “Yo (...) declaro conocer lo siguiente: (...) Que una vez adjudicado debo presentar un garante o aval personal, así como constituir las garantías que a consideración de PANDERO sean necesarias para asegurar la integridad del Fondo Colectivo”;
  - (ii) según la cláusula 6.4 del Contrato, dentro de los ocho (8) días siguientes a la asamblea en que resultó adjudicado, el asociado **debía actualizar o**

<sup>16</sup> REGLAMENTO DEL SISTEMA DE FONDOS COLECTIVOS Y DE SUS EMPRESAS ADMINISTRADORAS, APROBADO POR RESOLUCIÓN SMV 020-2014-SMV-01. Disposiciones Complementarias Transitorias.  
(...)

Tercera.- Normatividad aplicable para los Grupos operativos al 31 de marzo de 2015

Los Grupos que se encuentren operativos al 31 de marzo de 2015, se registrarán hasta su liquidación por las disposiciones contractuales y legales que les dieron origen.



- confirmar a Pandero las características del bien por el que ingresó al sistema de fondos colectivos; previsión que concuerda con lo dispuesto en la cláusula 6.8: “el Asociado (...) cuando se adjudique el Certificado de Compra, actualizará o confirmará a Pandero el modelo y la marca del vehículo que eligió al momento de ingresar al Sistema”; y,
- (iii) en la misma línea, la cláusula 6.6 del Contrato especifica que, “salvo casos de fuerza mayor (...) o que el Asociado solicite un bien de características que exijan un pedido especial a la fábrica (...), Pandero efectuará la entrega del bien adquirido con el Certificado de Compra en su oficina principal o locales autorizados, en el plazo máximo de 30 días, contados desde que el Asociado haya cumplido con elegir el bien, firmar los documentos necesarios para inscribir la propiedad del bien a favor del Asociado adquirido con el Certificado de Compra, y de haber firmado el Acta Notarial de constitución de garantía mobiliaria, así como toda la documentación requerida y de pagar los importes que correspondan” (subrayado agregado).
37. De acuerdo con lo descrito, y asumiendo que la denunciante fue adjudicada con el certificado de compra el 12 de julio de 2017, dicha consumidora tenía la obligación -conforme el Contrato que suscribió-, en principio, de actualizar o confirmar a Pandero las características del bien por el que ingresó al sistema de fondos colectivos.
38. Al respecto, la denunciante no acreditó haber informado sobre dichas características del bien al denunciado; sino que, por el contrario, negó haber salido “sorteada” (se entiende, adjudicada) incluso hasta culminar el pago de sus sesenta (60) cuotas. De esto se desprende que, la denunciante no cumplió con el procedimiento establecido en el Contrato para la aplicación de su certificado de compra y posterior adquisición del vehículo elegido; por lo que no correspondía que Pandero efectuara la entrega directa de dicho bien.
39. En cuanto a la devolución de los aportes, se observa que el Contrato señala en sus cláusulas 6.4. y 6.5 lo siguiente:
- “(...) En caso que el Asociado no precise el bien que desee adquirir, Pandero depositará el importe del Certificado de Compra en una cuenta bancaria generadora de intereses a favor del Asociado hasta por el plazo establecido en la Cláusula 6.5.
- 6.5 Pandero, salvo causa debidamente justificada, debe anular la adjudicación si dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que resultó adjudicado el Asociado notificado adecuadamente no haya indicado o proseguido los trámites para la aplicación del Certificado de Compra. En este caso, dentro de los diez (10) días siguientes a la anulación de la adjudicación, Pandero devolverá al Asociado el importe que eventualmente haya aportado por concepto de remate (...)”
40. Como puede verse, siendo que en este caso la denunciante no cumplió con el procedimiento para aplicar el Certificado de Compra, la adjudicación era



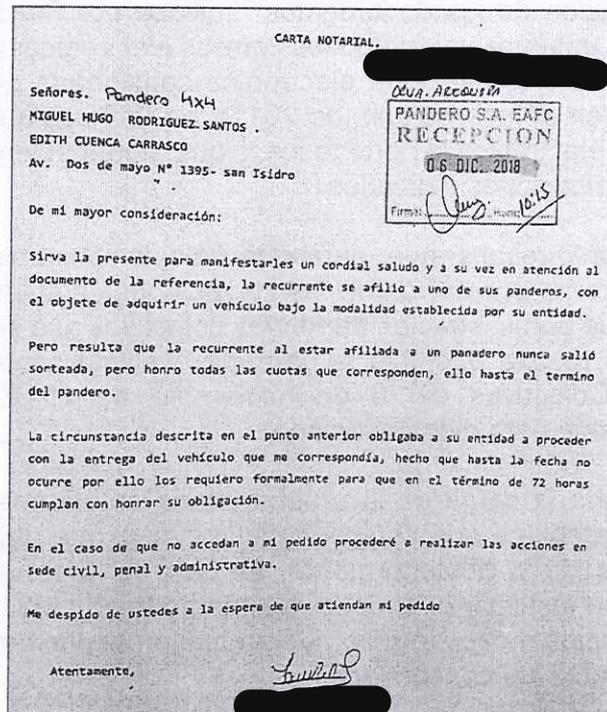
pasible de ser anulada y sus aportes, retornados al fondo colectivo; conforme señalaba el artículo 49° del Reglamento:

"(...)

La Administradora, salvo causa debidamente justificada, debe anular la adjudicación, si dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha en que resultó beneficiado con tal adjudicación, el asociado notificado adecuadamente no ha cumplido con la constitución de las garantías requeridas para la adquisición y entrega del bien y/o servicio objeto del contrato.

En caso se anule la adjudicación por lo dispuesto en el párrafo precedente, la Administradora devolverá al fondo colectivo el importe equivalente al bien y/o servicio adjudicado o certificado de compra, a excepción del dinero eventualmente aportado por el asociado por concepto de remate, el cual será devuelto al asociado dentro de los diez (10) días de producida la anulación respectiva"

- 41. En este punto, es pertinente recordar que el cargo atribuido en este extremo estuvo referido a que Pandero no efectuó la devolución de los aportes, pese a que la denunciante habría requerido ello con anterioridad a la interposición de la denuncia (mediante carta emitida el 16 de noviembre de 2018). Sin embargo, si revisamos el documento aludido (ver imagen adjunta), se verifica que allí no se requiere en estricto la devolución de los aportes, sino más bien la entrega del vehículo; por lo que este extremo deviene en infundado.



- 42. Sin perjuicio de lo manifestado, se aprecia que en el documento que Pandero emitió el 4 de enero de 2019, manifestó que la señora [redacted] tenía un cheque



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

girado a su nombre, el cual podría ser recogido en su oficina principal ubicada en Lima; de lo cual se desprende -independientemente de la notificación efectiva de dicho documento-, que no existiría por parte de Panderó una negativa a devolver los aportes a la asociada.

43. Con relación a uno de los alegatos vertidos por la señora [REDACTED] en su recurso, corresponde señalar que en este caso no estamos evaluando en estricto las condiciones para la resolución del contrato, sino tan sólo si correspondía que Panderó entregara un vehículo a la denunciante o en su defecto, le devolviera sus aportes; aspectos que han sido previamente dilucidados y que la Comisión de manera similar ha evaluado, por lo que no se evidencia defecto de motivación alguno en este extremo.
44. Además, en cuanto a la carta del 3 de noviembre de 2017, que presuntamente no habría recibido la denunciante, de la revisión de la apelada se advierte que si bien dicho documento fue mencionado al relatar los argumentos de descargos de Panderó (párrafo 28), no es menos cierto que este no sustentó el pronunciamiento de la primera instancia; por lo que no se observa agravio en este extremo.
45. Similar situación ocurre con los argumentos de apelación dirigidos a cuestionar la notificación de los documentos emitidos por Panderó; dado que, en este caso sólo estamos valorando los correos electrónicos remitidos por el personal de Panderó a la dirección electrónica consignada por la denunciante en su contrato (en el mes de julio de 2017), en tanto esta no ha negado que dicha dirección electrónica le pertenezca, o que, perteneciéndole, no hubiera recibido las comunicaciones indicadas.
46. Es necesario resaltar que, para esta Sala, la consumidora no puede pretender desconocer la aceptación de las condiciones establecidas e informadas en el contrato de administración de fondos colectivos que suscribió con Panderó. En efecto, le resulta oponible la garantía explícita contenida en el Contrato de Fondos Colectivos del 6 de noviembre de 2012, sea éste favorable o desfavorable para dicha asociada.
47. Conforme a la carga de la prueba citada anteriormente, el artículo 104° del Código establece que será el consumidor el que deberá acreditar el defecto que denuncia y, posteriormente, en caso lo haga, será el proveedor el que tendrá que justificar que dicho defecto no le es atribuible por ruptura del nexo causal debido a caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del consumidor.
48. En ese orden de ideas, según el mandato legal, era la señora [REDACTED] la que tenía la carga de presentar los medios probatorios que acreditaran que había cumplido con el procedimiento para aplicar el certificado de compra al vehículo



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

elegido, o en todo caso haber requerido oportunamente a Panderero la devolución de sus aportes; para que así se puede determinar el incumplimiento de alguna de dichas obligaciones (pues como se aprecia, ambas son excluyentes). No obstante, este Colegiado aprecia que la denunciante no ha presentado ningún medio de prueba que así lo acredite.

49. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada en contra de Panderero por presunta infracción del artículo 19° del Código; puesto que, respecto de la pretendida entrega de un vehículo o devolución de los aportes, el proveedor actuó conforme lo estipulado contractualmente entre las partes. Esto en tanto que: a) no procedía la entrega de un vehículo, dado que para adquirirlo se debía cumplir previamente con el procedimiento para aplicar el certificado de compra (adjudicado el 12 de julio de 2012), lo cual había sido incumplido por la denunciante; y, b) mediante carta emitida el 16 de noviembre de 2018 (y recibida por Panderero el 6 de diciembre de 2018), la denunciante no requirió la devolución de sus aportes, sino solamente la entrega de un vehículo.

#### Sobre el deber de atención de reclamos

50. El artículo 24° del Código establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y brindar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario<sup>17</sup>.
51. El numeral 3.3 del artículo 3° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código (en adelante, el Reglamento), modificado por Decreto Supremo 006-2014-PCM define al reclamo como aquella manifestación que el consumidor realiza al proveedor, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados<sup>18</sup>.
52. Asimismo, el numeral 6° del Reglamento establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores, y

<sup>17</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

<sup>18</sup> DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

responder los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita<sup>19</sup>.

53. Así, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo 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.
54. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero por infracción del artículo 24° del Código, en tanto consideró acreditado que dicho proveedor atendió el reclamo interpuesto por la denunciante el 6 de diciembre de 2018.
55. En su recurso de apelación, la señora [REDACTED] argumentó que la comunicación con la que Pandero respondía a su reclamo había sido recibida por un menor de edad (su hijo).
56. De lo anterior se desprende que, no es un hecho controvertido que un pariente de la señora [REDACTED] recibió la respuesta del proveedor. Lo cual confirma que se diligenció al domicilio correcto de la consumidora; sin embargo, lo cuestionado radica en el hecho de que este no tuviera la capacidad necesaria para validar dicha notificación.
57. Al respecto, esta Sala estima que la notificación efectuada a un menor de edad (es decir, que no goza de la capacidad de ejercicio<sup>20</sup>) no puede reputarse como válida; más aún si el Código Procesal Civil establece que, en caso no se encuentre a la persona destinataria de la cédula, en la segunda visita de procederá a entregar la cédula a la persona capaz que se encuentre en la casa, departamento u oficina<sup>21</sup>.

<sup>19</sup> DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 6°.- **Atención del reclamo.** Si el notificador no encontrara a la persona a quien va a notificar la resolución que admite la demanda, le dejará aviso para que espere el día indicado en éste con el objeto de notificarlo. Si tampoco se le hallara en la nueva fecha, se entregará la cédula a la persona capaz que se encuentre en la casa, departamento u oficina, o al encargado del edificio, procediendo en la forma dispuesta en el Artículo 160. Si no pudiera entregarla, la adherirá en la puerta de acceso correspondiente a los lugares citados o la dejará debajo de la puerta, según sea el caso.  
(...).

<sup>20</sup> CÓDIGO CIVIL. Artículo 42°.- **Plena capacidad de ejercicio.** Tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años de edad, salvo lo dispuesto en los Artículos 43° y 44°.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 63°.- **Capacidad procesal**  
Tienen capacidad procesal ante las entidades las personas que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes.

<sup>21</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 161°.- **Entrega de la cédula a personas distintas.** El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un



- 58. Ahora bien, se observa que Pandero, ante el cuestionamiento de la señora [REDACTED], no ha defendido la notificación con la cual adujo haber cumplido con responder el reclamo de dicha consumidora; pese a que mediante Proveído 1 fue notificado con el escrito de apelación.
- 59. A mayor abundamiento, de la revisión de la ficha emitida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, acerca de los datos de identidad del que sería hijo de la denunciante, se verifica que, en efecto, a la fecha de entrega del documento emitido por Pandero (4 de enero de 2019), dicha persona aún no cumplía los dieciocho (18) años.
- 60. De lo anterior se desprende que, el documento que contenía la respuesta al reclamo de la señora [REDACTED] presentado el 6 de diciembre de 2018, fue entregado a una persona incapaz, más aún si en dicho cargo no aparece alguna anotación que permita asumir que el notificador haya verificado la identidad del que recibió el documento; por lo que no es válido para acreditar el cumplimiento del artículo 24° del Código.
- 61. Por consiguiente, corresponde revocar la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero, por presunta infracción del artículo 24° del Código; y, en consecuencia, declararla fundada, dado que dicho proveedor no acreditó haber notificado válidamente a la denunciante con la respuesta a su reclamo presentado el 6 de diciembre de 2018.

Sobre la graduación de la sanción

- 62. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>22</sup>.
- 63. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Autoridad puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del

plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.  
(...).

<sup>22</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas. El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)



procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>23</sup>.

64. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla el Principio de Razonabilidad<sup>24</sup> según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
65. Para el caso particular, esta Sala considera que deben observarse tres criterios de graduación a fin de fijar la cuantía de la sanción que corresponde imponer al denunciado: (i) daño resultante de la infracción; (ii) beneficio ilícito; y, (iii) efectos generados en el mercado<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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, se considere adecuado adoptar.
- (...)

<sup>24</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>25</sup> Cabe precisar que, en este caso no se utilizará para graduar la sanción respectiva, el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones, referido en el Anexo IV del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; dado que el reclamo materia de controversia no fue asentado en el libro de reclamaciones de Panderó:

**REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 18.- Infracciones y sanciones**  
Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento. (subrayado agregado)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

66. Sobre el daño resultante, se verifica que este consistió en la imposibilidad de que la señora [REDACTED] conociera oportunamente la respuesta al reclamo que interpuso el 6 de diciembre de 2018, pese a que ello era su derecho en virtud de las normas de protección al consumidor. Ello, toda vez que la notificación efectuada por Pandero fue defectuosa, por lo que no pudo enterarse de su contenido.
67. De otro lado, sobre el beneficio ilícito, se aprecia que el mismo se vio reflejado en el ahorro de costos obtenido por la denunciada al no implementar los mecanismos necesarios para asegurar que la entrega de la respuesta al reclamo de la consumidora fuera realizada válidamente.
68. Finalmente, en relación con los efectos generados en el mercado como consecuencia de la conducta infractora verificada, esta Sala estima que hechos como el acaecido en el caso que nos ocupa afectan la confianza de los consumidores en la clase de servicios ofertados por la administrada (administración de fondos colectivos), pues podrían asumir que la omisión de respuesta a sus reclamos es una conducta válida, pese a ser ilegal.
69. Por otro lado, esta Sala en un caso anterior (Resolución 0815-2020/SPC-INDECOPI del 12 de junio de 2020), confirmó la multa impuesta a un proveedor por cometer una infracción similar a la que es materia del presente extremo (no atender dentro del plazo legal un reclamo), ascendente a 1 UIT<sup>26</sup>.
70. Considerando lo desarrollado, y atendiendo a los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad, corresponde sancionar a Pandero con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 24° del Código.
71. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>27</sup>, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>26</sup> En el mismo sentido, ver Resolución 3200-2019/SPC-INDECOPI del 13 de noviembre de 2019.

<sup>27</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

### Sobre las costas y costos del procedimiento

72. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido la denunciante<sup>28</sup>.
73. El reembolso de las costas<sup>29</sup> y costos<sup>30</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
74. Teniendo en cuenta que se ha determinado que el denunciado infringió el artículo 24° del Código, en tanto no acreditó haber remitido una respuesta válida al reclamo presentado por la denunciante el 6 de diciembre de 2018; corresponde condenar a Pandero al pago de las costas y costos del procedimiento respecto de dicha conducta.
75. Por otro lado, corresponde informar a la señora Turpo que podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor competente, el reembolso de los gastos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento; para lo cual deberá presentar, en su oportunidad, una solicitud de liquidación de costos, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 001-2015-TRI-INDECOPI.

### Sobre la inscripción de Pandero en el RIS del Indecopi

76. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente

<sup>28</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>29</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>30</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>31</sup>.

77. Al respecto, en la medida que esta Sala ha revocado la decisión de primera instancia y declarado fundada la denuncia interpuesta por la señora Turpo contra Pandero, por infracción del artículo 24° del Código, en tanto no acreditó haber remitido una respuesta válida al reclamo presentado el 6 de diciembre de 2018, esta Sala considera que corresponde disponer la inscripción de dicho proveedor en el RIS por la infracción determinada.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 5, emitida por la Secretaría Técnica de Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] contra la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP del 12 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa; y, en consecuencia, se declara improcedente la apelación respecto de la presunta infracción de los artículos 1° 1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el denunciado no habría informado a la denunciante cómo proceder al término del contrato o cuando se cancelara la totalidad de las cuotas). Ello, en tanto, la señora [REDACTED] no identificó cuál habría sido el agravio, ni el error de hecho o de derecho contenido en el pronunciamiento emitido por la primera instancia, respecto de los extremos señalados.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Pandero S.A. EAFC por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; puesto que, respecto de la pretendida entrega de un vehículo o devolución de los aportes, el proveedor actuó conforme a lo estipulado contractualmente entre las partes. Esto en tanto que: a) no procedía la entrega de un vehículo, dado que para adquirirlo se debía cumplir previamente con el procedimiento para aplicar el certificado de compra (adjudicado el 12 de julio de 2012), lo cual había sido incumplido por la denunciante; y, b) mediante carta emitida el 16 de noviembre de 2018 (y recibida por Pandero S.A. EAFC el 6 de diciembre de 2018), la denunciante no requirió la devolución de sus aportes, sino solamente la entrega de un vehículo.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 495-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en

<sup>31</sup> 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1807-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0039-2019/CPC-INDECOPI-AQP

contra de Pandero S.A. E AFC, por presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada. Ello, dado que dicho proveedor no acreditó haber notificado válidamente a la denunciante con la respuesta a su reclamo presentado el 6 de diciembre de 2018.

**CUARTO:** Sancionar a Pandero S.A. E AFC con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a Pandero S.A. E AFC el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Condenar a Pandero S.A. E AFC al pago de las costas y costos del procedimiento, respecto de la infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a la denunciante que, de considerarlo pertinente, podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor competente, el reembolso de los gastos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento; para lo cual deberá presentar, en su oportunidad, una solicitud de liquidación de costos, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 001-2015-TRI-INDECOPI.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Pandero S.A. E AFC en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

*Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente